ESTIMATES

Veterans Affairs Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The Report on Plans and Priorities provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The Departmental Performance Report provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring Report on Plans and Priorities.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada — 2005

Catalogue No. BT31-4/16-2005
ISBN 0-660-62959-3

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

106-00788/

VETERANS AFFAIRS

2004-2005 PERFORMANCE REPORT

The Honourable Albina Guarnieri, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

Table of contents

Section I - Overview 1

Minister's Message 1

Chair's Message 3

Management Representation Statement 4

Summary Information 5

Overall Departmental performance 10

Section II - Analysis of Performance by Strategic Outcome 13

Benefits and Services Program 13

Pensions Advocacy Program 21

Canada Remembers Program 24

Corporate Administration 31

Veterans Review and Appeal Board Program 35

Section III - Supplementary Information 39

Organizational Information 39

Table 1: Comparison of Planned to Actual Spending (including Full Time Equivalents 42

Table 2: Use of Resources by Business Lines 43

Table 3: Voted and Statutory Items 45

Table 4: Net Cost of Department 47

Table 5: Contingent Liabilities 48

Table 6: Sources of Non-Respendable Revenue 49

Table 7: Resource Requirements by Branch 50

Table 8: 2004-2005 User Fee Reporting Template - *User Fees Act* 52

Table 9: Major Regulatory Initiatives 55

Table 10: Details on Project Spending 56

Table 11: Details on Transfer Payments Programs (TPPs) 57

Table 12: Response to Parliament Committees, Audits and Evaluations for F/Y 2004-2005 61

Table 13: Sustainable Development Strategy 67

Table 14: Service Improvement Initiative 68

Table 15: Travel Policies 71

Table 16: Fuel Storage Tank 72

Section IV - Other Information 73

Contact Us 73

General Inquiries 73

Portfolio Publications 73

Section I - Overview

Minister's Message

Two thousand and five was declared the *Year of the Veteran*. A year for all Canadians to *Celebrate, Honour, Thank,* and *Remember* Veterans for their achievements and sacrifices. It is also a year in which to *Teach* our youth of the role our service men and women played, and continue to play, in the defence of freedom around the world. It is with a profound respect and admiration for our very special clients and their families, that I, as Minister of Veterans Affairs, present to you the report on our performance for the year ending March 31, 2005.

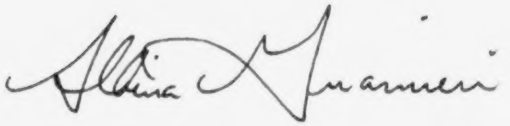
During this reporting period, we pursued our mandate of delivering programs and services that address the needs of our aging war Veterans. At the same time, we began to look at developing a new suite of programs and services that address the specific needs of our younger still-serving Canadian Forces clients and Veterans, particularly as they transition from military to civilian life.

The role Veterans Affairs has played in serving its clients has always been - continues to be - very dynamic. When the Department was created, its primary function was to care for Veterans returning from the Second World War and to assist them in their re-establishment into Canadian society. Over the years, our programs and services have evolved to ensure that we keep pace with their changing needs. Today, we see a rise in the number of Canadian Forces Veterans and RCMP clients, whose needs are also diverse. To address these needs, the Department was successful in having legislation passed in the form of a new Veterans Charter, which will modernize the suite of benefits and services available to clients, while continuing to provide a high level of service to our war Veterans. To improve service delivery, we implemented a National Client Contact Network, continued our work on the modernization of Ste. Anne's Hospital and extended Veterans Independence Program eligibility to provide housekeeping and/or grounds maintenance services to qualified primary caregivers.

During the past year we engaged our Veterans and all Canadians in commemoration by marking significant milestones such as the 60th Anniversary of the Battle of Normandy, the 60th Anniversary of the Italian Campaign and the 60th Anniversary of the Liberation of the Netherlands. With the declaration of 2005 as the *Year of the Veteran*, a series of events and initiatives were planned and carried out. Communities, groups, organizations and individuals from coast-to-coast-to-coast have been paying tribute to Canadian Veterans through various events and activities. There have been a number of innovative projects to recognize Veterans. For example, the Department partnered with Scouts Canada to recognize the accomplishments of those who have so admirably served Canada through the distribution of 150,000 appreciation badges to Veterans in their communities.

SECTION I - OVERVIEW

It has been a busy year and I am proud of what the dedicated staff of Veterans Affairs have been able to accomplish through the enthusiasm of volunteers and their tireless efforts. Although much has been accomplished there is still much more to do. Through the efforts of staff and partners, I can assure you that Veterans Affairs will continue to deliver, to our very special clients, the programs and services they require.



The Honourable Albina Guarnieri, P.C., M.P.
Minister of Veterans Affairs

CHAIR'S MESSAGE

I am pleased to submit the annual performance report for the period April 1, 2004, to March 31, 2005.

During this time, we have continued to take important steps toward improving the quality of the appeal process and undertaking a number of new initiatives. A pilot to provide modified hearings for Post-Traumatic Stress Disorder clients was conducted in conjunction with the Bureau of Pensions Advocates in Quebec, as well as plans for specialized training for Members in the next fiscal year in cooperation with the Ste. Anne's Hospital Centre. We have also continued to enhance the Members' professional development program including training initiatives such as the assessment of medical evidence and their understanding of the particular circumstances of applicants.

The responsibility to deal with the interpretation of the *Veterans Review and Appeal Board Act* rests with the Board. On February 1, 2005, the Board issued its first Interpretation Decision dealing with the criteria for new evidence for reconsideration of an appeal decision. The request for the interpretation was initiated by the Bureau of Pensions Advocates and a number of Veterans' organizations made representations at the hearings. The Board also implemented measures to improve the Member selection process for Governor-in-Council appointments and introduced a performance management framework for Members of the Board once they are appointed.

Many steps have also been taken to strengthen the effectiveness and efficiency of our organization and the appeal process. An innovative project was implemented to electronically scan statement of case documents which has resulted in an easily handled and accessible electronic document, a significant reduction in the production of paper copies which contributes to sustainable development goals, a reduction in file storage space, and increased staff training. New communications tools were also developed through letters to applicants and Web site enhancements. Through these measures and effective communications with all parties to an appeal, we hope to sustain and further improve upon our efforts to offer quality service to applicants.

I also want to note that during this period, the extra efforts of the Members, including unprecedented requirements to travel for longer and more frequent periods, allowed the Board to maintain its hearing volumes. Our staff and Members at headquarters in Charlottetown and our Members located across the country have been crucial to the Board's successes, and I would like to acknowledge their contributions.

Victor Marchand
Chair
Veterans Review and Appeal Board

MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT

I submit for tabling in Parliament, the 2004-2005 Departmental Performance Report for Veterans Affairs.

This document has been prepared based on the reporting principles contained in the Treasury Board of Canada Secretariat's *Guide for the preparation of 2004-2005 Departmental Performance Reports*:

It adheres to the specific reporting requirements;

It uses an approved Business Lines structure;

It presents consistent, comprehensive, balanced and accurate information;

It provides a basis of accountability for the results pursued or achieved with the resources and authorities entrusted to it; and

It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada.

Jack Stagg
Deputy Minister
Veterans Affairs
19 September 2005

Victor Marchand
Chair
Veterans Review and Appeal Board
19 September 2005

SUMMARY INFORMATION

The Veterans Affairs Portfolio consists of two distinct and separate organizations: Veterans Affairs Canada (the Department) and the Veterans Review and Appeal Board (the Board) which operates at arm's length from the Department. The Portfolio exists to repay the nation's debt of gratitude to those men and women whose courageous efforts have given Canada a legacy of peace and freedom and have contributed to our growth as a nation.

The Portfolio provides programs and services to a highly diverse clientele which reflects the remarkable breadth of Canada's contributions to world peace. Our family of clients includes Canada's war service Veterans, Canadian Forces (CF) Veterans and members, past and present members of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP), their survivors and dependants, certain Allied Veterans and eligible civilians. On a broader scale, the citizens of Canada are also clients. In our endeavours to keep alive the achievements and sacrifices by those who serve Canada in times of conflict and peace, VAC reaches out to Canadians and communities, at local, national and international levels. Given that today's young people will play a major role in keeping the legacy of Canada's Veterans alive for future generations, the Department is making a concerted effort to reach out to and engage youth.

The Department fulfills its responsibilities by offering programs and services to support the health and wellness of our clientele. Furthermore, to provide the best service possible to our clients, we have been modernizing and enhancing our programs and services, and encouraging all Canadians, especially youth, to participate in remembrance activities, so that the torch of remembrance is held high for future generations.

The Veterans Review and Appeal Board provides an independent disability pension and War Veterans Allowance redress program that demonstrates fairness, competence and excellence and ensures our clientele receives the benefits to which they are entitled under the law.

The missions of the Department and the Board are as follows:

Veterans Affairs Canada	Veterans Review and Appeal Board
To provide exemplary, client-centred services and benefits that respond to the needs of Veterans, our other clients, and their families, in recognition of their services to Canada; and to keep the memory of their achievements and sacrifices alive for all Canadians.	To ensure fairness in Canada's programs for disability pensions and war Veterans allowances by providing research and advisory support and fair and expeditious appeal adjudications.

Total Financial Resources for the Department ($ millions)

Planned Spending	Total Authorities	Actual Spending
2,790.7	2,807.1	2,695.4

Total Human Resources for the Department

Planned	Actual	Difference
3,376	3,463	87

RESULTS ACHIEVED IN RELATIONSHIP TO DEPARTMENTAL STRATEGIC OUTCOMES, PRIORITIES AND COMMITMENTS

Strategic Outcome	2004-2005 Priorities / Commitments	Type	Planned Spending ($ millions)	Actual Spending ($ millions)	Current Status
BENEFITS AND SERVICES PROGRAMS STRATEGIC OUTCOME					
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war Veterans, eligible CF Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.	• Improving and expanding services for CF Veterans • Partnering to serve the RCMP and eligible civilians • Transforming service delivery and promoting innovation in policies and practices	Ongoing Ongoing Ongoing	2,660.0	2,561.0	• Successfully met • Successfully met • Successfully met
PENSIONS ADVOCACY PROGRAM STRATEGIC OUTCOME					
The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.	• Improving and expanding services for CF Veterans • Partnering to serve the RCMP and eligible civilians	Ongoing Ongoing	8.9	8.7	• Successfully met • Successfully met
CANADA REMEMBERS PROGRAM STRATEGIC OUTCOME					
A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.	• Providing strong leadership in the delivery of Remembrance programming through effective partnerships	Ongoing	51.6	48.0	• Successfully met

Strategic Outcome	2004-2005 Priorities / Commitments	Type	Planned Spending ($ millions)	Actual Spending ($ millions)	Current Status
CORPORATE ADMINISTRATION					
Activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our Veterans and other clients.	▸ Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and the aspirations of our people ▸ Advancing the development of our information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness and Government On-Line	Ongoing Ongoing	59.5	66.8	▸ Successfully met ▸ Successfully met
VETERANS REVIEW AND APPEAL BOARD STRATEGIC OUTCOME					
Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program.	▸ Improved communication with appellants, staff and stakeholders ▸ Improved service delivery ▸ Improved management accountability framework ▸ Smooth transition	New New New New	10.7	10.9	▸ Successfully met ▸ Successfully met ▸ Successfully met ▸ Successfully met

Web Site Access

The Portfolio (Organization):

- Bureau of Pensions Advocates
- Corporate Services Branch
- Policy Planning and Liaison
- Public Programs & Communications (formerly Public Affairs Branch)
- Ste. Anne's Hospital
- Veterans Review and Appeal Board
- Veterans Services Branch

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization

The Department:

- Departmental Reports
- Disclosure of Travel and Hospitality Expenses
- Legislation Administered by Veterans Affairs
- Mandate, Mission, Vision, Values, and Ethics
- People in Charge
- Service Standards

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department

The Board:

- About VRAB
- Contact Us
- Documents
- Frequently Asked Questions
- Service Commitment
- What's New

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_contents.htm

OVERALL DEPARTMENTAL PERFORMANCE

Canadians have grown to know "change" as a constant in all aspects of life. Veterans Affairs Canada is no different, in that we continue to adapt and improve our programs and services in order to meet the shifting needs and demands of our clients. During the year in review, there has been a significant number of accomplishments. One highlight was the drafting (passing in May) of a new Veterans Charter which is designed to transform the current structure and content of programs and services to better meet emerging needs of our CF clients and give them the best opportunity for successful transition to civilian life. The Veterans Independence Program's (VIP) eligibility was extended to provide housekeeping and grounds maintenance service to qualified primary caregivers. As well, a Continuing Care Research Project will provide us with a better understanding of the support seniors need as they move through the various stages of life.

During the year in review, Ste. Anne's Hospital continued to uphold its long held reputation as a Centre of Excellence. The hospital, with all of its offerings, strives to provide the highest quality of care and services to its clients and their families. It does so by developing cutting edge clinical programs that meet the complex needs of those it serves.

In November 2004 came the announcement that the year 2005 would be declared the *Year of the Veteran*. This special recognition provides us the opportunity to ensure all Canadians are made aware of the sacrifices Veterans made to make Canada the country it is today. The Department faces the challenging reality that as traditional war Veterans age, they become less and less able to lead remembrance activities and travel abroad. At the same time, the Department recognizes the need to pass the torch of remembrance to our youth and to ensure that future generations never forget. This year has been particularly busy with many commemorative celebrations including the 60th anniversary of three overseas events.

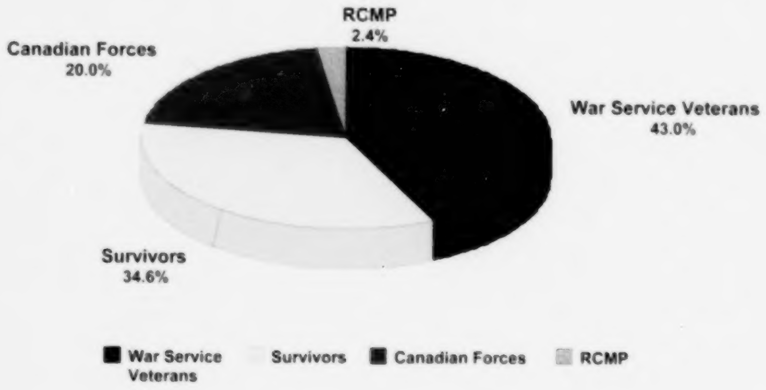
The Veterans Review and Appeal Board applicants have increasingly complex medical conditions and interrelationships between diseases. As well, changes in pension legislation and streamlining within VAC have had an impact on how the Board conducts its operations. The Board continues to strengthen its capabilities through improvements in research, training, program delivery, and communication to ensure a fair adjudicative process.

Over the year many accomplishments have been made toward our strategic outcomes, but more needs to be done as we strive to meet the changing needs of our clients. As you read forward, you will find more detail on the Portfolio's performance accomplishments. Veterans Affairs' performance and the financial tables are presented using the reporting framework for the last time provided under the departmental strategic outcomes and business lines. Future performance and financial tables will be completed using the new Program Activity Architecture (PAA).

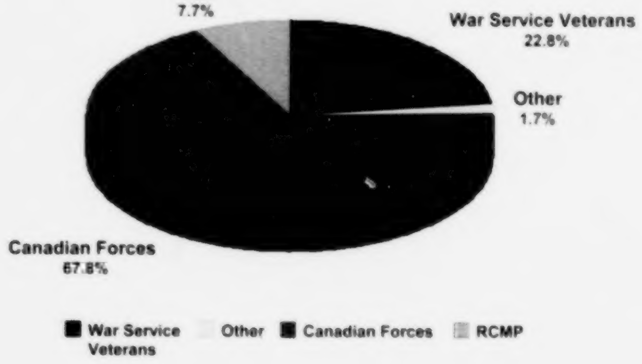
As of March 2005, VAC was providing benefits and services to approximately 219,000 clients. Over the past several years, our client base has been shifting and it is expected

to continue to change dramatically over the next ten years. Contrary to a common misperception, Veterans Affairs is not a "dying department" but is a vibrant organization whose services are still very much in demand by a highly deserving and diverse population of Canadians. While the Department is witnessing a decline in the number of war Veterans we serve, there continues to be an increase in the number of Canadian Forces clients who are looking to VAC for support and assistance. In fact, forecasts point to increases in the number of clients accessing VAC programs and benefits in the short-term and only marginal declines in the medium term. It should be noted that the Department has witnessed an increase in the number of first applications for disability claims.

The following is an approximate breakdown of the people served by VAC:



The Veterans Review and Appeal Board served the same group of clients as VAC, specifically those who have been denied pension entitlement for a claimed disability or who are dissatisfied with their assessment for a pensioned condition. The following is an approximate breakdown of the people served by the Board:



The above percentages are based on 6,430 review and appeal decisions finalized as of March 31, 2005.

SECTION II - ANALYSIS OF PERFORMANCE BY STRATEGIC OUTCOME

Benefits and Services Program

Strategic Outcome
The delivery of benefits and services that contribute to the independence, quality of life and standard of living of Canada's war Veterans, eligible Canadian Forces Veterans and still-serving members, RCMP clients, qualified civilians and their families in recognition of their sacrifice to the nation.

Planned Spending (April 1, 2004, to March 31, 2005): $2,720.5 million
Total Authorities Rec'd: $2,728.7 million
Actual Spending 2004-2005: $2,617.7 million
FTE's: 2,558

What the Department is to accomplish and why it is important to Canadians:

Veterans Affairs Canada's goal is to provide exemplary, client-centred benefits and services that respond to the needs of Veterans, other eligible clients and their families. By promoting independence and an improved quality of life, VAC is assisting our clients to continue to be valuable, contributing members of their community and society. VAC recognizes that our client base continues to shift in part due to the advancing age and deteriorating health of our traditional Veterans. This in turn translates into more intense and complex care needs. Younger CF clients, many with growing families, have different though equally demanding needs. Indeed, this diversity of clientele results in each group having unique needs and expectations. Services are very much in demand and VAC continues to be innovative in adapting its programs and services to meet all of our clients needs.

On a broader scale, Canadians benefit by VAC ensuring that its programs and services are aligned with the 2005 Government of Canada outcomes such as "Healthy Canadians With Access to Quality Health Care" and "Inclusive Society That Promotes Linguistic Duality and Diversity." (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp)

Expected Results:

Intermediate outcome
To assist our family of clients with their health and wellness, thereby promoting independence and improving their quality of life.

Immediate outcome
To provide client-centred benefits and services that respond to the needs of our family of clients.

Priorities:

Improving and expanding services for CF Veterans and still-serving members.

Partnering to serve the RCMP and eligible civilians.

Performance Accomplishments:

Ste. Anne's Hospital

Ste. Anne's Hospital provides eligible Veterans and civilians with geriatric and psycho-geriatric care. The goal of the hospital is to preserve the dignity and independence of each client. This facility accommodates more than 485 Veterans and is the last remaining federal hospital administered by Veterans Affairs Canada. This medical institution is unique in that it offers much more than a typical hospital or long-term care facility. Through its "Liaison Centre" (day centre) it also provides care and support services to 175 eligible persons still living in their own homes. The Ste. Anne's Centre, which opened in 2001, provides mental health services to 225 Canadian Forces members and Veterans (especially to those who suffer from post-traumatic stress disorder and other psychological problems linked to operational stress).

In the winter of 2005, the dementia care program will transfer to a new pavilion that has been designed for elderly Veterans with cognitive impairment. As part of this program, the interdisciplinary teams have worked diligently to reduce the use of physical restraints while offering a safe environment. To date, physical restraint use has been reduced by 80%.

During the fiscal year, a commercialization venture with Health Care Food Services was established which allows all Canadians who suffer from dysphagia to benefit from the highly specialized food products developed by the hospital's expert staff. The hospital continues its clinical research in this field and monitors its dysphagic clients with the Body Mass Index as a measure of a healthy nutritional status. A new pain management clinic was opened in the fall of 2005 that will allow the hospital to achieve its goal of offering a "pain-free living environment." Applied clinical research in the area of dementia care, pain management, and post-traumatic stress disorder continues to support the achievement of the hospital's vision.

In recent years, there has been a growing understanding of the causes of mental illness as well as of the urgency to respond with appropriate and timely treatment for those who suffer from such illness. Since 2002, VAC and the Department of National Defence (DND) have been working in partnership to create a common strategy that will effectively respond to the mental health needs of Canadian Forces members and Veterans. A key initiative of the VAC mental health strategy was to establish the Ste. Anne's National Operational Stress Injuries (OSI) Centre as a National Centre of Excellence in the treatment of operational stress injuries. This VAC Network of Excellence now includes the Ste. Anne's National OSI Centre and several out-patient

OSI Clinics at selected VAC Priority Access Bed facility sites. These include Parkwood OSI Clinic in London, Ontario, and La Maison Paul Triquet OSI Clinic located in Quebec City, Quebec, both of which officially opened in February 2004. The Deer Lodge OSI Clinic in Winnipeg, Manitoba, was officially opened in April 2005.

The hospital has been undergoing major renovations and construction in order to modernize the quality of care for our residents and bring the hospital in line with provincial standards. This $67.7 million project will result in having 446 beds situated in more private and appropriate accommodations and will provide Veterans with an enhanced living environment. As of March 31, 2005, the construction of the power plant and the electrical sub-station was 98% complete. These buildings are scheduled to be operational by the end of summer 2005. The construction of the new pavilion is well underway and is expected to be complete late 2005. Once completed, more than 100 Veterans suffering from cognitive deficits will be able to take advantage of a facility which is more secure and better adapted to their specific needs. With respect to the renovation of the main Tower, plans are for completion in the spring of 2008. A constant challenge to a project of this magnitude is to maintain the critical balance between the provision of patient care in the midst of major renovations and construction.

Service and Program Modernization Task Force

Since the Second World War, Veterans Affairs (VA) has worked within a "Veterans Charter" providing programs and services to our clients. This comprehensive legislation was considered to be, when enacted in the 1940s, "the most ambitious program of rehabilitation ever undertaken, in this or any other country." However, as the role and demographics of our CF clients have evolved in recent years, it became apparent that our existing programs and services neither had the scale nor the focus to meet the emerging needs of our CF members, Veterans and their families. In response, VAC established, in 2003, a Service and Program Modernization Task Force (Task Force) to research, develop and implement amendments to the current content and structure of our programs and services.

In March 2004, the VAC-CF Advisory Council (VAC-CFAC), released a major discussion paper entitled *Honouring Canada's Commitment: "Opportunity with Security" for Canadian Forces Veterans and Their Families in the 21st Century*. The VAC-CFAC called for action to "address the changing face and needs of Canada's Canadian Forces Veterans and their families". In May 2004, the Ministers of Veterans Affairs and the Department of National Defence announced the Government of Canada's plans for modernized programs to better serve CF clients and promised to consult Veterans' organizations on the design of disability awards and associated wellness programs.

Throughout the fiscal year, the Task Force examined and consulted with stakeholder groups on the key program components of disability awards and wellness programs to replace today's pension system for new applicants. During December 2004 and January 2005, focus groups were conducted to gauge the reaction of potential future clients to the program proposals. A total of 11 sessions were held in four sites with CF members, CF Veterans, and their families.

Feedback from these sessions re-affirmed that CF members and Veterans wanted programs and services tailored to their needs and the needs of their families. They also want programs that support wellness, independence, and a successful transition to civilian life. A new Veterans Charter was created to meet these needs.

During 2004-2005, the Task Force completed the general design for a new suite of programs and services and prepared the required legislative changes. Working with DND, VAC conducted six information sessions with CF members and their families to further gauge potential reactions to this new suite of programs and services prior to parliamentary tabling. These sessions, the first being at CFB Halifax on March 29, 2005, also provided a forum for CF members and their families to be among the first to hear details of the new Veterans Charter. The majority of participants indicated they both understood and agreed with VAC's proposed approach. A significant finding was that the level of agreement with the proposal rose in proportion to the participant's understanding.

The new Veterans Charter will provide a one-stop, client-centred service with VAC case managers to ensure that the needs of CF members, Veterans, and their families are properly identified, addressed, monitored, and followed up, and to ensure that there is coordination of service providers. This comprehensive "wellness package" is designed to provide releasing CF members and their families with the best opportunity for successful transition to civilian life. The package contains the following key elements: rehabilitation services; health benefits; job placement assistance; economic loss support; disability awards; and case management. The new Veterans Charter will also recognize the contribution that CF members have made to Canada and the world community. These changes will not affect disability pensions and other services in place for existing clients.

In addition, the new Veterans Charter will result in amendments to the *Public Service Employment Act* and to the *Public Service Employment Regulations* that, once passed, will enable members of the Canadian Forces to participate in competitive processes formerly limited to public servants. Also, the changes will enable certain medically-released CF members to be appointed without competition to public service positions, for which they are qualified.

RCMP

VAC continued close consultations with the RCMP on the modernization front throughout 2004-2005. The RCMP's intention to conduct a needs analysis was deferred due to other priorities. The RCMP maintains that prior to participating in the Modernization scheme, a full needs study must be undertaken. Accordingly, following key meetings of the VAC-RCMP Steering Committee in December 2004, and briefings to RCMP officials in late February 2005, a dedicated RCMP Project Team was established in mid-April 2005, to study RCMP members' and disability pensioners' needs. An in-depth needs identification project is being conducted during the summer of 2005. Based on the analysis, results and recommendations, the RCMP will determine how best to proceed to address the identified needs. VAC will continue to support the RCMP during the study and will collaborate with this partner to respond to needs identified.

Disability Pension Program

Through administration of the *Pension Act*, VAC's Disability Pension Program provides disability pensions to those suffering from disabilities related to military service, either during peace or war time and to eligible RCMP members. Applications for disability pensions, along with supporting service records and medical documentation, are forwarded to Head Office in Charlottetown. Based on the submitted information, and using the provisions of the *Pension Act*, a determination is made regarding the extent to which the claimed disability is related to military or RCMP service. The disability pension is based on the severity of the disability, as verified by a medical examination, and assessed in accordance with the Table of Disabilities. Disability pensions are paid in accordance with rates set out in the *Act*, with those clients whose pensioned disabilities are assessed at 5% and higher being paid a monthly pension.

In 2004-2005, there was an increase of 6.4% from 2003-2004 in first applications for disability pensions which lead to a backlog of applications to be processed. In order to meet this challenge, a national backlog reduction strategy was employed. This strategy, based on projected intake of new applications, set monthly goals for the Districts, Regions, and Head Office. Various other strategies were also employed to meet these monthly goals. For example, in the Adjudication Centre of Expertise, resources dedicated to first application adjudication have been increased through the hiring of additional adjudicators and the reallocation of existing resources. In addition, monthly progress reports are being provided to senior management. Achieving these monthly goals will reduce the number of pending applications to a pre-determined acceptable level by June 2006. During 2004-2005, we have made inroads into the backlog and as such, clients should have experienced improvements in the processing of their disability pension applications.

Integrated Service Delivery Framework (ISDF)

During the fiscal year, VAC completed its implementation of the ISDF. Through this service improvement initiative, the organization has become more efficient and integrated with its national policies and business processes more consistently applied. We established networks and partnerships to enhance service delivery and improve our capacity to meet client needs. A functional direction review was completed to establish clear organizational reporting relationships. The Department has refined the resource allocation model and have defined roles and responsibilities to ensure equitable distribution of human and financial resources. Interdisciplinary client service teams, within our districts, have been resourced and operationalized, contributing positively to the overall care plan of our clients. The centres of expertise and management centres have been implemented. During 2004-2005, the National Call Centre Network (NCCN) had an operational issue dealing with the number of calls abandoned. Through defining and understanding the problems and applying best practices, NCCN were able to take corrective action. This has led to NCCN stabilization, with over 90% of calls being responded to immediately.

Veterans Independence Program (VIP)

VAC's VIP helps qualified Veterans and caregivers remain healthy and independent in their own homes. On December 7, 2004, the Government of Canada announced the extension of VIP housekeeping and/or grounds maintenance services, for life, to primary caregivers of Veterans. The extension will benefit approximately 4,000 qualified primary caregivers. This includes eligible spouses, common-law partners of all Veterans who were in receipt of these VIP services at the time of their death or who had admission to a long-term care facility since the VIP began in 1981, and other qualified individuals.

On February 15, 2005, these changes to the *Veterans Health Care Regulations* came into effect. Policies and business procedures were developed to facilitate implementation of the new regulatory provisions. As of March 31, 2005, 3,369 applications had been sent to individuals who might be eligible for VIP services as a result of the amendments. Of these, 2,066 completed applications were received back for processing, 803 were subsequently processed and 746 of those were favourably ruled upon.

Research and Information Directorate

Knowledge acquired from research is of relevance to departmental decision and policy makers, program planners, health managers, clinicians, and various stakeholders. Their common efforts support the health and well-being of VAC's diverse family of clients, including Veterans, CF members, and the RCMP.

VAC has continued to build upon its capacity by monitoring scientific developments on military health issues. A public Web site was launched to facilitate the sharing of VAC's research results and activities. VAC continues to share research information and collaborate through national and international partnerships with Department of National Defence, Veterans administrations in other countries, international and national committees, Canadian universities, and provincial organizations.

On September 10, 2004, the Minister announced that VAC, in partnership with the Government of Ontario, would conduct a two-year Continuing Care Research Project. This project will provide Canadians with a better understanding of the support seniors need, to age with dignity and to make their own decisions about the care they need.

A joint research project with DND completed a prospective cross-sectional study to assess risk factors for the development of Noise-Induced Hearing Loss in a wide range of military trades. Participants of the study totalled 1,057 individuals working in 107 land, sea, air, and shared trades. Based on the findings, recommendations have been made to enhance and expand the CF hearing conservation program.

VAC, in partnership with the University of Alberta, Mount St. Vincent University, the Royal Canadian Legion (RCL), and Statistics Canada, is involved in a Rural Seniors

Project. Ultimately, the knowledge gained through this research project will improve models of support and service delivery to rural clients and seniors. The results are expected in March 2006. More research projects are underway on mental health and other military health topics.

Legislation

To further the strategic priority of improving and expanding services for CF Veterans and members, VAC completed in 2004-2005 the design and drafting of a new Veterans Charter. Legislation was drafted to provide a suite of new programs including Job Placement, Physical, Psychological, and Vocational Rehabilitation and Assistance, Disability Awards, Earnings Loss Support and Extended Health Benefits. This legislation, when implemented, will authorize and enable VAC to deliver improved and expanded services that will meet the needs of CF Veterans, members, and their families as they transition from military to civilian life.

As this fiscal year closed, the final touches were being added to this legislation, and as will be reported upon next year in more detail, legislation was shepherded through Parliament and received Royal Assent on May 13, 2005 as Bill C-45, the *Canadian Forces Members and Veterans Re-establishment Act.*

Partnerships

Collaboration with partner organizations has become a way of doing business and not just a project by project event. As mentioned throughout the report, extensive partnerships have been conducted during the fiscal year. Ongoing partnerships with the DND, RCL, RCMP, provinces, universities, communities, and other countries continue to prove successful in providing more efficient and effective services. These partnerships allow VAC to gain important knowledge from others' best practices.

An example of an effective partnership is the Federal Healthcare Partnership (FHP). Six permanent member departments, agencies, and organizations who are responsible for providing healthcare benefits and services working together on common issues. Clients, more than one million, include Veterans, Canadian Forces members, RCMP, First Nations and Inuit people, inmates of federal institutions, asylum seekers, and refugees. The FHP has two main goals: to achieve economies of scale while enhancing the provision of care, and to provide strategic issues leadership. During the 2004-2005 year, the collaborative efforts of this partnership have achieved substantial cost savings/avoidance of more than $16.8 million in the delivery and purchasing of healthcare services and products for the clients of these respective departments.

In addition to its core programs including audiology, vision care, dental, oxygen therapy and medical equipment recycling, the Federal Healthcare Partnership was asked to address the Auditor General's recommendations in response to the 2004 value-for-money audit of the drug benefit programs administered by the six permanent member organizations of the FHP. The results of the audit were tabled in the House of Commons on November 23, 2004 , and partner organizations agreed with, and committed to, addressing the Auditor General's recommendations by working

collaboratively through the FHPS. In late fall 2004, under the authority of the FHP Deputy Ministers and the Chair of the FHP Executive Committee, four Task Groups with representatives from the six partner organizations and FHPS were established to develop and implement the Federal Government's response to the recommendations.

On-going challenges for the Secretariat include the facilitation of consistent interdepartmental collaboration. Also, shifting priorities in partner departments have, in many cases, resulted in necessary changes to action plans and timelines for FHP projects.

Although there are many valuable programs that could fall under the FHP umbrella, it must be noted that financial and human resources limit the number of possibilities that it has capacity to pursue. Such limitations reinforce the need for the FHP to be deliberate in its choice of programs where collaboration could yield the biggest return.

Web Site Access

Clients:

- Bereavement
- CF Activities
- Contact Us
- Foreign Countries
- Health Promotion
- Medals and Decorations
- Veterans Services
- What's New

http://www.vac-acc.gc.ca/clients/

Providers and Professionals:

- Care for the Caregiver
- Client Centred Service Approach
- Disability Pensions
- Health Care Provider Information
- Research
- What's New

http://www.vac-acc.gc.ca/providers/

Ste. Anne's Hospital:

- Articles Published by our Researchers
- Leading Edge Programs
- New Research Environment
- Our Philosophy Towards Care and Service
- Our Services
- Our Statistics

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=steannes

Pensions Advocacy Program

Strategic Outcome
The rights of Veterans Affairs Canada clients protected through professional, legal representation in appealing decisions related to disability pensions and allowances.

Planned Spending (April 1, 2004, to March 31, 2005): $8.9 million
Total Authorities Rec'd: $8.9 million
Actual Spending 2004-2005: $8.7 million
FTE's: 85

What the Department is to accomplish and why it is important to Canadians:

The Bureau of Pensions Advocates (the Bureau) consists of 14 district offices across Canada and a Head Office in Charlottetown. The Bureau is responsible for providing advice and counselling to clients who are uncertain about any aspect of the decision they receive from Veterans Affairs Canada regarding their application for pension. The Bureau's lawyers and their legal assistants work together to help applicants determine the best way to proceed in their particular situation. This assistance is provided free of charge. Options available include the Bureau requesting a review of the case by a Pension Adjudicator, representing a client before the Board, or counselling a client not to proceed. Of the applicants who proceed to the Board, approximately 95% are represented by the Bureau. The remaining 5% are represented by a Service Officer of the RCL, a Veterans' organization, a private solicitor, or they may have chosen to represent themselves.

Given our Advocates' experience in pension matters, they are considered specialists in the area of disability pension claims. This expertise enables the Bureau to provide information and education through outreach programs for potential clients, and seminars for active and retired members of the CF, RCMP, and Veterans' organizations.

VAC's Pensions Advocacy Program Strategic Outcome is aligned with the Government of Canada's outcome - Income Security and Employment for Canadians - in *Canada's Performance 2005 Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp)

Expected Results:

Intermediate outcome
To provide free advice, assistance, and representation for individuals dissatisfied with decisions rendered by VAC with respect to their claims for entitlement to disability pension, or any assessment awarded for their pensioned conditions.

Immediate outcome
To assist clients in the preparation of applications for reviews or appeals and to arrange for applicants and pensioners to be represented by a pensions advocate at hearings on reviews or appeals.

Priorities:

Improving and expanding services for CF Veterans and still-serving members.

Partnering to serve the RCMP and eligible civilians.

Performance Accomplishments:

During the reporting period there were large-scale developments in VAC, in the area of modernization of client programs, which had a direct impact on the Bureau's priorities. As well, the number of applications for pensions continued to rise, which in turn, resulted in an increase in the number of clients coming to the Bureau to discuss options for redress. These factors have affected the Bureau's plans and priorities.

Beginning in the fall of 2004, a client feedback mechanism was implemented where every client who was represented at a Review or Appeal hearing before the Board, was given the opportunity to fill out a detailed questionnaire immediately following the hearing. The purpose of the questionnaire was to obtain feedback about the service offered by employees of the Bureau, in order to make improvements where necessary. Of the 2,010 questionnaires returned, our clients reported that they were "satisfied" or "very satisfied" overall with the service they received from the Bureau 94% of the time. Of note, there was similarly a 94% satisfaction rate with the quality of representation by Bureau lawyers.

In addition to the client feedback questionnaire, two reforms were introduced to Bureau staff, and were implemented beginning in the fall of 2004. The first, a Client Service Protocol called for an increase in the number of contacts with clients, either by phone, in person or in writing. This initiative was intended to ensure that clients were fully aware of the redress process and of the progress of their own claim. The second was the development and distribution of three printed information sheets; one to inform clients about the mandate of the Bureau, and two others to provide details on what to expect at Review and Appeal hearings.

For six months beginning in April 2004, a case management process was piloted in the Bureau's Halifax District Office. This experimental program was intended to determine if it was possible to fast-track certain cases, eliminating the need to proceed to a formal hearing. This would save time and expense in the redress process. At the end of the pilot, it was discovered that only a small number of cases were amenable to "fast-tracking". It was decided, in conjunction with the Board, that the case management project would not develop into a new working process within the Bureau at this time.

Due to the increase in the volume of cases received by the Bureau, and with the need to focus on program modernization, the Bureau did not pursue its plans to increase its presence at additional CF locations. Resources intended for this initiative were assigned to handle the case load.

To build upon our relationship with the RCMP, Bureau staff across the country were available to give presentations to RCMP audiences about the services and benefits

offered by VAC, particularly the pension process and redress options available.

8 **Web Site Access**

Bureau of Pensions Advocates:
- The Role of Bureau of Pensions Advocates
- The Review and Appeal Process
- How to Contact the Bureau

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

Canada Remembers Program

Strategic Outcome

A knowledgeable Canadian public that recognizes the achievements and sacrifices of Canada's citizens in the defence of freedom and appreciates the historical significance of these accomplishments in the development of Canada as a nation.

Planned Spending (April 1, 2004, to March 31, 2005): $51.6 million
Total Authorities Rec'd: $54.1 million
Actual Spending 2004-2005: $48.0 million
FTE's: 106

What the Department is to accomplish and why it is important to Canadians:

The Canada Remembers Program endeavours to preserve the memory of our Veterans by remembering and honouring those who have proudly served our country in times of conflict and peace. This includes engaging communities in remembrance activities and promoting an understanding of the significance of Veterans' contributions to life in Canada as we know it today. As a special honour to all Veterans, the Government of Canada declared 2005 as the *Year of the Veteran*.

Veterans Affairs Canada meets its remembrance mandate through delivery of the Canada Remembers Program, which endeavours to keep alive the achievements and sacrifices made by those who served Canada in times of war, military conflict, and peace, and to promote an understanding of the significance of these efforts in Canadian life as we know it today. This is done through the maintenance of Government of Canada (GOC) memorials and cemeteries, the provision of funeral and burial services, national and international ceremonies and events, learning opportunities, educational materials and public information.

Our Canada Remembers Program Strategic Outcome is aligned with the Government of Canada's Outcome - Vibrant Canadian Culture & Heritage - in the *Canada's Performance 2005 Report* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp).

Expected Results:

Intermediate outcome

To preserve the memory of our Veterans by remembering and honouring those who have proudly served our country in times of conflict and peace.

Immediate outcomes

To keep the achievements and sacrifices of Canadian Veterans and their memory alive for all Canadians.

To contribute to public knowledge and appreciation of the historical significance of

these accomplishments and their contribution to the development of Canada as a nation.

Priorities:

Providing strong leadership in Remembrance programming through effective partnerships.

Performance Accomplishments:

Year of the Veteran

In November 2004, the Honourable Albina Guarnieri, Minister of Veterans Affairs (the Minister), declared the year 2005, as the *Year of the Veteran*. This special year offers Canadians the opportunity to show gratitude to Veterans; retell history; understand the contributions and courage of Canadians in time of conflict and peace; and inspire youth and other Canadians to take an active part in remembrance. On December 14, 2004, the Minister launched the *Year of the Veteran* on Parliament Hill and on January 18, 2005 the Minister opened the *Year of the Veteran* in Halifax, Nova Scotia. To mark the occasion, a large canvas mural depicting wartime and peacekeeping scenes (painted by Kosovan refugee, Zeqirja Rexhepi) was unveiled. Guests included Veterans, families, youth, and representatives from military and Veterans groups across the Atlantic Region. On March 22, 2005, the Minister, together with Mike Scott, Chief Commissioner, Scouts Canada, launched the "Invitation to Remember" Program. In 2005, Scouts across Canada will present 150,000 Veterans with "thank you" badges in honour of their sacrifices.

VAC led the government-wide planning for the *Year of the Veteran* and contributed funding to other federal government departments/agencies to allow them to engage Canadians in this special year and to ensure that all Canadians are aware of the sacrifices Veterans made to form the Canada we know today. A wide array of promotional materials such as lapel pins, parade banners, videos, retractable banners, posters, brochures, etc., were developed and distributed nationally. In partnership with the National Capital Commission, a special banner was produced commemorating the *Year of the Veteran*.

VAC has continued to provide a leadership role in engaging communities through partnerships and by hosting major national and international ceremonies and events that recognize and honour Canada's war dead and Veterans. The Canada Remembers Program engaged many Canadians and Canadian communities in events and activities of a commemorative nature, by providing modest funding to non-profit groups and organizations. This year VAC conducted three overseas events - the 60th Anniversary of D-Day and the Battle of Normandy, the 60th Anniversary of the Italian Campaign, and the 60th Anniversary of the Liberation of Belgium. Collectively, the official delegations included 121 Veteran delegates and representatives of the major Veterans organizations, and 26 youth representing every province and territory. VAC further enhanced Canadian participation by hosting one major event in each province and territory and one in Ottawa commemorating the 60th Anniversary of D-Day.

Veterans' Week continues to be one of the highlights of our yearly remembrance activities in recognition of Canadian Veterans. Numerous events were held across the country. The theme for 2004 was "Canada Remembers the Italian Campaign," which paid tribute to all of Canada's Veterans, in particular those who served for Canada during the Italian Campaign.

Subsidy

On May 12, 2004, VAC announced a $1,000 travel subsidy for eligible Veterans returning to Normandy during the month of June 2004. The same subsidy was made available to Veterans returning to Italy in October and November 2004. Altogether, the travel subsidy was paid to 360 Veterans who travelled to France and to 83 Veterans who travelled to Italy. In December 2004, VAC announced the $1,000 travel subsidy would be accessible for eligible Veterans returning to the Netherlands in May 2005.

Torch of Remembrance

In 2004-2005, VAC involved youth as a key element of its commemorative overseas events and ceremonies, recognizing that the future of remembrance rests with young Canadians. If the "torch of remembrance" is to be embraced by future generations, then the youth of today must be involved in as many commemorative activities as possible. This will ensure that they have a deep and lasting understanding of the legacy of Canada's Veteran population. It is also essential that a comprehensive learning strategy be in place to ensure that the youth are well-equipped to carry the "torch of remembrance".

Learning and Educational Materials

VAC has reached out to youth across the country through innovative and creative approaches, such as a new interactive on-line remembrance learning module, various learning material, and multi-media educational kits. In 2004, more than 21,000 Veterans' Week learning packages were sent to Canadian schools. As well, youth participated in two overseas remembrance events, following which they assumed their new role as Youth Ambassadors in their local communities.

VAC has partnered with Encounters With Canada, a Government of Canada initiative, to offer a "Canada Remembers" theme week each November. This initiative offers various action-oriented one-week programs of activities which engage youth in discussions about the development of our country, the values that have characterized us as Canadians, the nature of conflict and peace, and the contributions that have defined Canada on the world stage, both in the past and in the present. VAC also partnered with Scouts Canada and on March 22, 2005 Scouts Canada launched an appreciation badge to be presented by Cubs, Scouts, and Venturers to local Veterans.

Our Student Guide Program in France is an opportunity for Canadian students to work, for a period of four months, as interpretative guides at the Canadian National Vimy Monument and the Beaumont-Hamel Newfoundland Memorial in France. There were approximately 40 students working as guides during 2004-2005.

VAC is in the process of rewriting and publishing its 17 core publications. The following seven publications were distributed in early 2005: *Canada-Belgium; Canada-Netherlands; The Scheldt; Canadians in Hong Kong; Native Soldiers - Foreign Battlefields; The 1942 Dieppe Raid,* and *A Day of Remembrance.* The following four booklets will be available in early fall: *The Battle of the Gulf of St. Lawrence, The Battle of the Atlantic, Valour at Sea,* and *Nursing Sisters.* The remaining six booklets are scheduled to be completed in the winter of 2005-2006.

In addition to developing a new Learning Strategy for Overseas Events, VAC is looking at developing a series of mini-learning modules to support its core Learning Kits.

In recognition of the Canadian Forces, VAC is in the process of developing a series of twelve CF Public Information sheets covering various CF peace support efforts across the world. The following four CF Public Information sheets were distributed in the spring of 2005; *The Faces of Peace: Veterans of the Canadian Forces, The Canadian Forces in the Golan Heights of Syria, The Canadian Forces in Cyprus,* and *The Canadian Forces in Egypt.* In addition, a new CF Web site has been developed and is being launched in 2005. It comprises various resources to help the public understand the unique achievements and sacrifices CF members made over the past 50 years, such as the CF Public Information sheets, a photo gallery, learning activities, and the Canadian Forces Wall of Remembrance.

In an effort to provide information to Canadians about remembrance subjects, VAC responded to the following inquiries during 2004-2005; 1,001 correspondence, 323 e-mails, and 8,036 calls to our 1-800 lines.

Maintenance of Memorials, Graves and Artifacts

VAC continued its partnership with the Last Post Fund (LPF) to provide funeral, burial, and grave marker assistance to Canada's Veterans and thereby honouring those who died in service to Canada. Two-thousand, five hundred and twenty funeral and burial applications were approved, and work continued on consolidation of the Veterans Burial and LPF Regulations.

VAC maintains graves and memorials outside of Canada through the Canadian Agency of Commonwealth War Graves Commission. There are approximately 112,000 Canadian war dead located in over 80 countries throughout the world, and approximately 350,000 grave sites in about 15,000 cemeteries across Canada.

In May of 2004, a grave registry pilot project was launched by VAC and the Commonwealth War Graves Commission to locate and identify all Veterans' graves throughout the Province of Quebec. Ultimately, this inventory will expand to include all Veteran burials across Canada. The tracking system has the ability to capture information pertaining to grave maintenance and also concession information. During fiscal year 2004-2005, there were 3,025 cemeteries and 9,342 graves added to the system. In addition to cemeteries in Quebec, the project included the Fort Massey Veteran Cemetery in Nova Scotia, the Esquimalt Veteran Cemetery in British Columbia and the Floral Hills Cemetery in Prince Edward Island. This project involved the creation of a

separate grave tracking database which, when completed, will allow the general public to access information about Veterans buried across Canada.

Vignettes

VAC partnered with Canadian Heritage and the Historica Foundation to produce, in both French and English, eight "Heritage Minutes" celebrating Canada's military history: Johnny Lombardi (D-Day/Juno Beach); Veterans' Housing (The Home front, return of the soldiers); Tommy Prince (the Aboriginal hero in the Second World War and Korea); Vimy Ridge (First World War); Andrew Mynarski (with a tie-in to Valiants Memorial); Mona Parsons (the liberation of Holland); Hong Kong (First World War), and Peacekeeping (role played by our military). The Heritage Minutes series is being made available for broadcast nationally through a network of more than 50 television stations.

VAC partnered with the Dominion Institute for development of a series of "Memory Project" programs related to the commemoration of the 60th anniversaries of the Italian Campaign and the Liberation of Holland. A number of activities took place in 2004-2005. For example, Memory Project Veteran volunteers conducted 1,000 visits with approximately 100,000 youth to share their personal stories and educate youth about Canada's role in the Italian Campaign and the Liberation of Holland in the Second World War. In eight city centres across Canada, training sessions were held for those Veterans and CF personnel interested in volunteering with the "Memory Project". There was a bilingual Memory Project Student Story Contest with prizes to the winning submissions. These activities have helped educate today's youth on the realities of war. The events engaged Veterans and youth in local community settings, as well as supported VAC's mandate to keep alive the memory of the sacrifices and achievements of Canadian Veterans.

A separate partnership with Dominion Institute was established to develop and deliver an editorial campaign consisting of interviews with 14 well-known Canadians, including Farley Mowat and Mike Myers. These interviews reflected on the meaning of remembrance in the context of the *Year of the Veteran*. They were profiled in the Can West-Global newspaper chain of publications during two seven-week runs, with one article per week being published for a total of 14 articles. Each interview was accompanied by a photograph of the individual and provided information related to significant historical dates and activities as well as various *Year of the Veteran* events and activities being undertaken by VAC and other organizations.

VAC continued to use electronic media to provide the public with access to historical information about Canadians who have died in service to Canada. The Canadian Virtual War Memorial (CVWM) Web site is an on-line registry of information about graves and memorials of more than 116,000 Canadians. Its purpose, through the preservation of photographs, postcards, letters, and personal memorabilia, is to recognize and keep alive the memory of the achievements and sacrifices made by those who served Canada in the defence of freedom. Between April 1, 2004, and March 31, 2005, the CVWM Web site received 216,314 visitors. During the same time, VAC added information on 1,197 Canadians, updated 3,019 entries, and published 9,746 images to

the CVWM.

A searchable Web-based video delivery platform, the Heroes Remember Project (HRP), was launched by VAC in 2004. The HRP Web site constitutes an incredible resource which captures the personal histories of more than 800 Veterans from all regions of Canada and from each of the 20th century's wars and conflicts. Users can search for video vignettes pertaining to specific wars, campaigns, military branches, units/ships, and military occupations via drop-down lists. Users can also search against last names and first names of Veterans, as well as keyword searches against the full text. From these search results, users are directed to specific video vignettes for viewing.

Seventh Book of Remembrance

In the Memorial Chamber of the Peace Tower there are six Books of Remembrance. The names of those who have fallen in service to Canada are recorded in these books. Since 2003-2004, VAC has been working on a Seventh Book of Remembrance which is being created to honour the women and men who lost their lives during active duty in Canada or while deployed overseas. Entitled "In the Service of Canada" this Book is devoted exclusively to those valiant men and women of the CF who gave their lives in service to Canada since October 1947, other than those who are already commemorated in the Book of Remembrance - Korean War. During Veterans' Week 2005, the Seventh Book will be installed on Parliament Hill and made available for viewing on VAC's Web site. The creation of this Book would not have been possible without VAC's continuing partnership with the DND and the support of many Veterans' organizations.

Canadian Battlefield Memorials Restoration Project

The Canadian Battlefield Memorials Restoration Project continues the repair and restoration work on Canadian First World War battlefield memorials in France and Belgium. This restoration, a $30 million five-year project, involves the repair, restoration, and rehabilitation of memorials (whose average age is 75 years) - the most notable being the Vimy Monument; rehabilitation of 11 smaller memorials; the conservation of battlefield terrain and forest management at Vimy and Beaumont-Hamel; and a Subterranean Features Investigation at these two sites. The major construction contract was awarded on October 7, 2004. Restoration work began on the Vimy Monument December 1, 2004, and will be completed by December 31, 2006. The completion date for the restoration of the Vimy Monument, initially scheduled for July 2006, was postponed due to contracting delays in 2004.

Battlefield terrain conservation at Vimy and Beaumont-Hamel is progressing with an expected completion date of December 2006. These sites comprise close to 80% of conserved First World War battlefields in existence, and with their overwhelming popularity and an increasing number of visitors every year, the sites' fragile battlefield terrain features are subject to wear and tear. As these sites have extensive systems of underground tunnels, subways, and dugouts, VAC completed a Subterranean Features Investigation in March 2004. Due to the nature and complexity of the results of this investigation, it was recommended that a monitoring program of the subterranean features be developed and implemented. An evaluation of the Monitoring Program will help to determine a long-term approach in the mitigation of risks associated with

subterranean features.

The rehabilitation and restoration of the other smaller memorials remain at different stages of completion. In all components of the project, activities are on budget and on target to be completed by December, 2006.

Web Site Access

Canada Remembers:
- Books of Remembrance
- Canadian Virtual War Memorial
- History
- Memorials
- Records and Collections
- What's New

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/

Canadian Battlefield Memorials Restoration Project:
- First World War Memorials in Europe
- Interactive Vimy
- Rehabilitation of Canada's Memorial Sites
- Restoration and Rehabilitation of Vimy

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Youth and Educators:
- Activities
- Doing Research?
- Fun Stuff
- Multi-Media
- Student Guide Program
- Teachers' Resources
- Working on a Project?

http://www.vac-acc.gc.ca/youth/

Corporate Administration

Strategic Outcome

Activities focus on service improvement and organizational effectiveness through the strategic management of our staff, improved communications, expanded use of technologies, and a greater contribution to national policy development in areas that are directly related to the well-being and recognition of our Veterans and other clients.

Planned Spending (April 1, 2004, to March 31, 2005): $59.5 million
Total Authorities Rec'd: $67.4 million
Actual Spending 2004-2005: $66.8 million
FTE's: 605

What the Department is to accomplish and why it is important to Canadians:

Effectively and efficiently managing internal operations contributes greatly to the success of the service we provide to our Veterans and other clients. The Portfolio relies on Corporate Administration activities and priorities to ensure the management, protection and placement of resources. Across the Portfolio, key support services to core business are provided in the areas of finance, human resources, materiel resources, information and technology access, communications, security, and information management. Our dedicated staff are pivotal in the progress we make; therefore, we need to ensure that we support our staff as they conduct their day-to-day operations. To do this we provide them with the necessary training and equipment required to do their job, and the information they need for work-life balance, career enhancement, and conflict resolution. Our various strategic plans assist staff in managing and monitoring future direction. Goals established through the Government of Canada's government-wide initiatives also provide guidance, focus, and direction.

Expected Results:

Intermediate outcome

To ensure the effective and efficient use and protection of the Portfolio's resources (financial, human, material, and information technology).

Immediate outcome

To provide support services to the core business in the areas of finance, human resources, materiel resources, information and technology access, communications, security, and information management.

Priorities:

Aligning our strategic human resources plan to support the goals of the organization and the aspirations of our people.

Advancing the development of our information management and information technology capacity in support of service improvement, organizational effectiveness, and Government On-Line.

Performance Accomplishments:

Human Resources Strategic Plan 2002-2007

The Human Resources Five-year Strategic Plan provides a framework for the strategic management of human resources. It focusses on two main objectives, integrity of our programs and service improvement, and organizational effectiveness, along with ten priorities for action. Achieving these objectives requires that programs have adequate staff resources with the necessary skills, abilities, and knowledge to fulfill their responsibilities. The success of the organization is dependent upon the people who work for VAC and the steps that are taken to engage, retain, and develop their talents and prepare for the demographic challenges of the future.

Corporate Services Integrated Service Delivery Framework (CS ISDF)

On December 9, 2004, Corporate Services Branch launched CS ISDF. The purpose is to modernize corporate services delivery. The CS ISDF aligns corporate service delivery of finance, human resources, information technology, security, information management, and administration to support the Veterans Services Branch interdisciplinary Client Service Teams and Centres of Expertise. The CS ISDF also aligns the Corporate Services Branch enabling it to become more adaptable to the evolving business needs of the Department and Government of Canada. It is intended that efficiencies will be gained throughout this initiative and the resources freed up would be available for direct service to our clients.

Information and Technology Services

The rapid growth in on-line services offered to Canadians must be supported by secure and competent information technology. Continuous improvements to our information technology capacity are necessary to enhance access for Canadians. Increased demand for the availability of all modes (Internet, phone, mail, in-person) of technology presents constant challenges. Proper planning, consultation, and training are ongoing to ensure the integrity and cost effectiveness of our on-line capability.

Communications

Communications is an integral component of all facets of the Portfolio and it is critical to the success of meeting both external and internal obligations. Our Communications Division is responsible for ensuring the communications needs of our staff, clients, stakeholder groups, and the general public are met. Sharing information which is well coordinated and effectively managed ensures that Veterans Affairs Canada continues to meet its obligations to clients and Canadians.

Modern Comptrollership/Management Accountability Framework

The Department
VAC is implementing a Management Accountability Framework (MAF) that incorporates and builds on the principles of modern comptrollership. This framework will define and clarify expectations of sound management, assess corporate management performance, and integrate existing frameworks such as Human Resources Modernization, Service Improvement Initiatives, Values and Ethics for the Public Service, and Integrated Risk Management. Veterans Affairs Canada demonstrates its commitment to excellence in serving Canadians by taking steps to improve its management of resources and strengthen its decision-making processes. During this fiscal year, VAC has made progress in two of its MAF initiatives. The first project, which focussed on change management, training and recruitment, has resulted in the implementation of a training strategy. This strategy will support the development of new skills required to implement the new Veterans Charter. Secondly, VAC completed a risk-based Audit and Evaluation plan in February 2005.

The Board
The Board strengthened its management capacities in the areas of strategic direction, results and performance, and risk management. Improved planning, measurement and analysis of workload, capacity and performance supported operational decisions. A workshop on risk assessment increased employees' and Members' awareness of factors that may impact the Board's ability to fulfill its mandate. This knowledge strengthened the integration of risk management in all of the Board's day-to-day activities. All these efforts contribute to the Board's ongoing commitment to accountability and transparency in its program.

Government On-Line

The Government of Canada made a commitment in the *1999 Speech from the Throne*, to become "known around the world as the government most connected to its citizens, with Canadians able to access all government information and services on-line at the time and place of their choosing." Over a six year period ending in 2005, VAC and all other federal government departments have resolved to deliver key services over the Internet to individuals and businesses. At the same time, organizations collaborated to bring about more integration of their programs and services as a means of simplifying access by citizens. At Veterans Affairs we strongly support this commitment and for the first time in its history, Web site visits outnumber telephone calls.

We continued our progress in three specific areas of interest. The first is the availability of Veterans Affairs Canada's electronic services and information with respect to its pensions and allowances, and health care programs through implementation of the Benefits and Health Services On-line, e-health assessment. The second area relates to on-line Remembrance of those who honourably served Canada. The third area involves improving access to reliable and up-to-date information from all levels of government information for seniors, their families, and caregivers through the inclusion of the Seniors Canada On-line Web site in the Collaborative Seniors' Portal Network.

This year, VAC has fielded the Benefits and Health Services On-Line e-health assessment to departmental and contract nurses, and also to occupational therapists. As well, the Department has implemented an On-Line Disability Pension Application for clients. This application process and the associated On-Line Status Inquiry are both provided to clients under the security and authentication services of the Government of Canada's Secure Channel.

The Canada Remembers Grave Tracking System (CRGT) is designed to manage Veterans Affairs Canada's 350,000 Veteran graves in Canada. This multi-year project began in 2004, and by the end of 2005, will have captured in the CRGT database all Veteran graves in Quebec and 80% of those in New Brunswick and Prince Edward Island.

The Canadian Seniors Portal Network (CSPN) is a unique service delivery model in that each member maintains their own unique Web presence. At the same time, the network will maintain an integrated view of programs and services funded by all three levels of government. Members commit to applying technical, content management, and business standards as a means of ensuring consistent, reliable, and up-to-date presentation of this information. Use of Really Simple Software (RSS), has been successfully tested with the City of Windsor to demonstrate the means by which CSPN member Web sites can effectively send and get information from other member sites within the CSPN. Implementation of this standard technical enabler will take place over the summer and fall 2005. Government On-Line funding has also enabled the completion of a CSPN National Strategy that facilitates an integrated, multi-channel service delivery network for Canadians.

The success of our Government On-Line initiatives could not be achieved without the collaborative efforts of the many partners who share the vision. This includes other federal government departments and agencies, provincial governments, municipalities, voluntary organizations such as the Royal Canadian Legion, and the private sector.

Web Site Access

- VAC Five-Year Strategic Plan 2001-2006
- VAC Human Resources Five-Year Strategic Plan 2002-2007

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

- VRAB Strategic Plan 2003-2006

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents.htm

- Government On-Line

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/golrep/gol04/contact

- Seniors Canada On-Line

http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

- Canadian Virtual War Memorial

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers/sub.cfm?source=collections/virtualmem

Veterans Review and Appeal Board Program

Strategic Outcome
Fairness in the Disability Pension and War Veterans Allowance Program.

Planned Spending (April 1, 2004, to March 31, 2005): $10.7 million
Total Authorities Rec'd: $11.0 million
Actual Spending 2004-2005: $10.9 million
FTE's: 109

What the Board is to accomplish and why it is important to Canadians:

The Veterans Review and Appeal Board (VRAB) is a quasi-judicial tribunal which operates independently of VAC, and provides avenues of redress to applicants, ensuring that each individual is treated fairly, efficiently, and in accordance with the appropriate legislation. Its Board Members are independent adjudicators who conduct hearings and issue written decisions which outline the reasons supporting the outcome.

The Board's program provides an appeal process for applicants who are dissatisfied with a service-related disability pension or War Veterans Allowance decision of VAC. This program gives applicants an option to dispute a decision made by the Government of Canada through an independent hearing of their claims and the opportunity to present testimony and documented evidence. Board Members, appointed by the Governor-In-Council, conduct hearings, examine the evidence presented, and issue written decisions in accordance with the legislation and the specific facts and circumstances of each case. The Board makes every effort to ensure applicants receive full and fair hearings that are conducted in a timely manner by a competent, specialized, and independent body of adjudicators.

Expected Results:

Intermediate outcomes
To demonstrate fairness, competence, and excellence by providing independent, consistent and reasonable decisions that are grounded in law.

To provide applicants with an impartial and timely review of contested decisions through the appeal program.

Immediate outcomes
To provide Applicants with the benefits to which they are entitled under the legislation.

To ensure the redress process is accessible and fair.

Priorities:

Improved communication with appellants, staff, and stakeholders.

Improved service delivery.

Improved management structure and capacity.

Smooth transition.

Performance Accomplishments:

Throughout 2004-2005, the Board met its commitment to make improvements in all program areas. Communications were expanded through the introduction of an acknowledgement letter and information sheet for review and appeal applicants. Discussions were also held with representatives and stakeholders on operational issues. Web site publication of an annotated version of the *Pension Act* and the *Veterans Review and Appeal Board Act* provides summaries of decisions of the Board and the Federal Courts. It also enables applicants and representatives to better understand issues and the nature and extent of evidence that may be required.

During the year in review, the Board developed a transparent and rigorous assessment and selection process for Governor-In-Council appointed Members. The application and interview process will be used to provide a pool of qualified candidates for the Minister. However, while this process is being implemented, the Board has experienced a reduced cadre of Members, due to illness and expiration of terms, and has been challenged to maintain the level of hearings of previous years.

Case management has been refined to identify jurisdictional issues and challenges with a formal design and implementation plan being prepared. Development of a new Members' Training Program includes a more intensive study period for newly appointed Members and annual formal training for all Members. In addition, the research capability and resource information have been enhanced and materials documented in electronic format. Policy and information initiatives included the development of an Interest Decision Inventory, Federal Court summaries, and Practice Guidance which will benefit Members and representatives. Collectively, these measures strengthen the quality and consistency of decision making across the Board.

The Board has been impacted by several external factors influencing its operating conditions, including: a changing environment; an evolving client mix; complexity of medical conditions; pending implementation of new suite of programs and services for CF Veterans, members, and their families; and an introduction of the revised Table of Disabilities. Through this, the Board has been working toward balancing workload while ensuring training and new tools are available and provided in a timely manner.

The main priority for the Board is to carry out its mandate to render well-reasoned disability pension and War Veterans Allowance decisions fairly, efficiently, and in

accordance with the law while working toward implementing priorities identified within its 2003-2006 Strategic Plan.

The following chart summarizes the number of the Board's finalized decisions over the last three years.

Finalized Decisions	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Reviews	5,213	5,015	4,911
Appeals	1,363	1,755	1,756
Reconsiderations	120	258	194
War Veterans Allowance	56	26	23
Total	6,752	7,054	6,884

The decrease in finalized decisions from the previous year is due to the number of Members available to convene hearings and the increased complexity of claims. At year end, 6,813 claims registered with the Board were in progress and had not reached the hearing stage. This number includes applications which may be withdrawn by applicants prior to scheduling a hearing, or at the time of their scheduled hearing.

At the Review hearing, the two factors weighing most heavily in changing a prior decision are the applicant's testimony and additional evidence or information that was not available at the previous level. At the Appeal hearing, the applicant may submit documented evidence and written information. On average, 56.6% of the finalized Review decisions and 28.8% of the finalized Appeal decisions, varied a previous ruling. Ninety per cent of the Review decisions were finalized within 31.3 days and 90% of Appeal decisions were finalized within 26 days, substantially meeting our public commitment to render a decision 30 calendar days following the date of the hearing.

When all Board redress avenues have been exhausted, applicants may apply to the Federal Court for a Judicial Review. In 2004-2005, twenty-five appellants filed an application with the Federal Court (less than 0.4% of the Board's 6,884 decisions). Of the seventeen rulings handed down by the Federal Court this year, seven applications were allowed and returned to the Board for rehearing and ten applications were dismissed. Three decisions were returned to the Board to be reheard pursuant to a Consent Order.

During the fiscal year, the Board has made significant progress in implementing its strategic priorities, improving practices and procedures, and collaborating with representatives on operational issues. All of these initiatives continue to benefit applicants and result in an improved redress process.

Web Site Access

Veterans Review and Appeal Board:

- About VRAB
- Contact Us
- Documents
- Frequently Asked Questions
- Service Commitment
- What's New

http://www.vrab-tacra.gc.ca

SECTION III - SUPPLEMENTARY INFORMATION

ORGANIZATIONAL INFORMATION

Veterans Affairs headquarters is located in Charlottetown, Prince Edward Island, with an office in Ottawa, Ontario. In addition, staff serve Canadians from 40 offices or service centres across Canada. VAC also operates Ste. Anne's Hospital in Ste. Anne-de-Bellevue, Quebec. The Board is located in Charlottetown and its members also serve Canadians at 40 locations throughout Canada.

Veterans Affairs is a Portfolio comprised of one Department (Veterans Affairs Canada) and one Board (Veterans Review and Appeal Board). This Board operates at arm's length to the Department and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs.

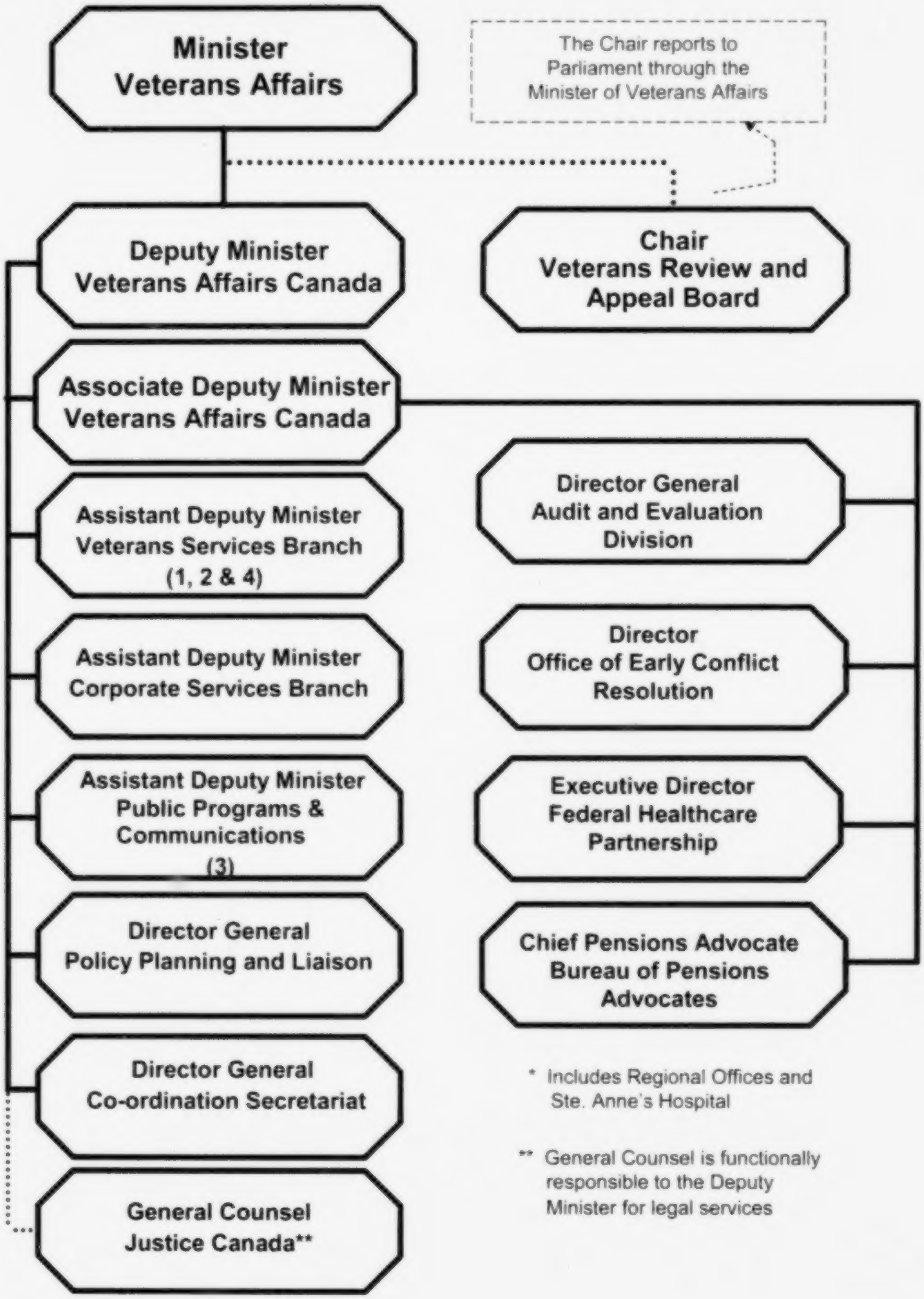
The Minister of Veterans Affairs is supported by a Deputy Minister and an Associate Deputy Minister. The Department has three branches, and two divisions which report to the Deputy Minister while four divisions report directly to the Associate Deputy Minister. Justice Canada's General Counsel is functionally responsible to the Deputy Minister for legal services.

The Board is headed by a Chairperson who is the Chief Executive Officer and reports to Parliament through the Minister of Veterans Affairs. The Chairperson is supported by a Deputy Chairperson, an average of 30 full-time Governor-in-Council appointees, and a Director General.

Senior Management Committees

Veterans Affairs Canada's Senior Management Committee is the Departmental Executive Board (DEB).

Veterans Affairs Canada Organization



* Includes Regional Offices and Ste. Anne's Hospital

** General Counsel is functionally responsible to the Deputy Minister for legal services

Veterans Review and Appeal Board Organization

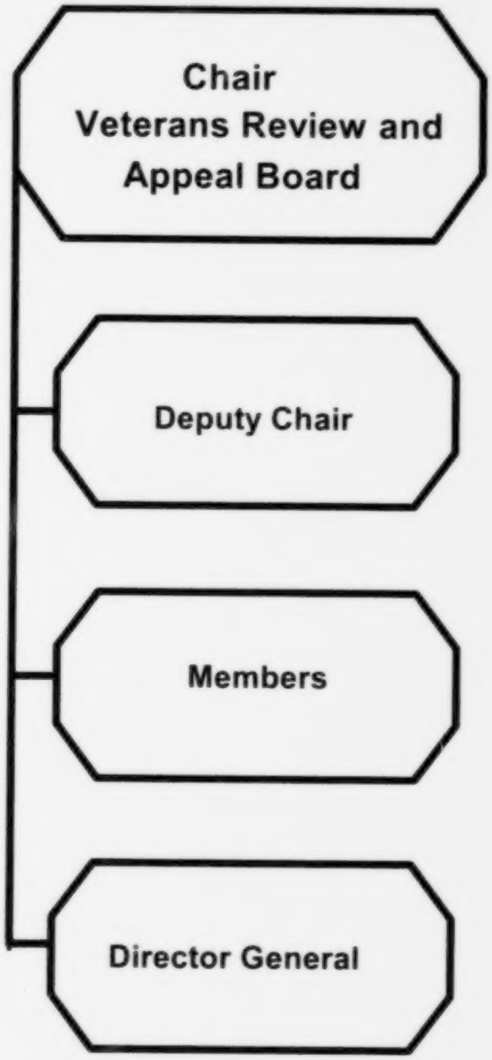


TABLE I: COMPARISON OF PLANNED TO ACTUAL SPENDING (INCLUDING FULL TIME EQUIVALENTS)

($ millions)	2002-2003 Actual	2003-2004 Actual	2004-2005			
			Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Benefits and Services	2,360.9	2,504.4	2,717.5	2,720.5	2,728.7	2,617.7
Corporate Administration	102.7	67.4	59.5	59.5	67.4	66.8
Veterans Review and Appeal Board	11.5	11.1	10.7	10.7	11.0	10.9
Total	**2,475.1**	**2,582.9**	**2,787.7**	**2,790.7**	**2,807.1**	**2,695.4**

Total	2,475.1	2,582.9	2,787.7	2,790.7	2,807.1	2,695.4
Less: Non-Respendable Revenue	29.4	34.8	29.7	29.7	29.7	39.2
Plus: Cost of services received without charge *	25.5	23.1	26.3	26.3	26.3	31.6
Net cost of the Portfolio	**2,471.2**	**2,571.2**	**2,784.3**	**2,787.3**	**2,803.7**	**2,687.8**

Full Time Equivalents	**3,501**	**3,459**	**3,376**	**3,376**	**3,421**	**3,463**

* Services received without charge usually include accommodation provided by PWGSC, the employer's share of employees' insurance premiums, and expenditures paid by TBS (excluding revolving funds), Workers' Compensation coverage provided by Social Development Canada, and services received from the Department of Justice Canada (see Table 4).

TABLE 2: USE OF RESOURCES BY BUSINESS LINES

2004-2005								
	Budgetary ($ millions)						Plus: Non-Budgetary	
Business Lines	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total: Gross Budgetary Expenditures	Less: Respendable Revenue	Total: Net Budgetary Expenditures	Loans, Investments and Advances	Total
Benefits and Services Program								
Main Estimates	749.2	33.3	1,935.0	2,717.5	-	2,717.5	-	2,717.5
Planned Spending	749.2	34.8	1,936.5	2,720.5	-	2,720.5	-	2,720.5
Total Authorities	771.7	18.4	1,938.6	2,728.7	-	2,728.7	-	2,728.7
Actual Spending	736.4	18.3	1,863.0	2,617.7	-	2,617.7	-	2,617.7
Corporate Administration								
Main Estimates	59.5	-	-	59.5	-	59.5	-	59.5
Planned Spending	59.5	-	-	59.5	-	59.5	-	59.5
Total Authorities	67.4	-	-	67.4	-	67.4	-	67.4
Actual Spending	66.8	-	-	66.8	-	66.8	-	66.8

2004-2005								
	Budgetary ($ millions)						Plus: Non-Budgetary	
Business Lines	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total: Gross Budgetary Expenditures	Less: Respendable Revenue	Total: Net Budgetary Expenditures	Loans, Investments and Advances	Total
Veterans Review and Appeal Board Program								
Main Estimates	10.7	-	-	10.7	-	10.7	-	10.7
Planned Spending	10.7	-	-	10.7	-	10.7	-	10.7
Total Authorities	11.0	-	-	11.0	-	11.0	-	11.0
Actual Spending	10.9	-	-	10.9	-	10.9	-	10.9

TABLE 3: VOTED AND STATUTORY ITEMS

Vote or Statutory Item	Truncated Vote or Statutory Wording	2004-2005 ($ millions)			
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
1	Veterans Affairs Canada - Operating Expenditures	771.8	771.8	804.8	768.8
5	Veterans Affairs Canada - Capital Expenditures	33.3	34.8	18.4	18.3
10	Veterans Affairs Canada - Grants and Contributions	1,934.8	1,936.3	1,938.4	1,862.9
15	Veterans Affairs - Veterans Review and Appeal Board - Operating Expenditures	8.9	8.9	9.3	9.2
(S)	Re-establishment Credits under Section 8 of the *War Service Grants Act*	-	-	-	-
(S)	Repayments under Section 15 of the *War Service Grants Act* of compensating adjustments made in accordance with the terms of the *Veterans' Land Act*	-	-	-	-
(S)	Returned Soldiers Insurance Actuarial Liability Adjustment	-	-	-	-
(S)	Veterans Insurance Actuarial Liability Adjustment	0.2	0.2	0.2	0.2
(S)	Minister of Veterans Affairs salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1	0.1
(S)	Spending of proceeds from the disposal of surplus Crown assets	-	-	0.1	0.1

Vote or Statutory Item	Truncated Vote or Statutory Wording	2004-2005 ($ millions)			
		Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	-	-	-	-
(S)	Court awards	-	-	-	-
(S)	Losses on foreign exchange	-	-	-	-
(S)	Contributions to employee benefit plans	38.6	38.6	35.9	35.9
	Total Portfolio	**2,787.7**	**2,790.7**	**2,796.1**	**2,695.4**

Note: 1. Operating includes minor capital and other health purchased services.
2. Total authorities are Main Estimates plus Supplementary Estimates plus other authorities.
3. Due to rounding, figures may not add to totals shown.

The above table summarizes the financial authorities and actual spending by Vote and Statutory Authority for the Veterans Affairs Program and the Veterans Review and Appeal Board Program.

Actual spending was $100.7 million less than the total authorities due to a re-profiling of capital expenditures to future years and small percentage lapses in the Veterans Independence Program, Disability Pensions, and purchased health services due to a lower than forecast number of clients and reductions in special awards such as attendance allowances.

TABLE 4: NET COST OF DEPARTMENT

($ millions)	2004-2005
Total Actual Spending	2,695.4
Plus: Services Received without Charge	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	14.3
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS (excluding revolving funds)	16.1
Workers' compensation coverage provided by Social Development Canada	0.6
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	0.6
Less: Non-Respendable Revenue	39.2
2004-2005 Net cost of Department	**2,687.8**

TABLE 5: CONTINGENT LIABILITIES

There are a number of individual and class action suits against the Government. Because of the complexity of the cases and the uncertainty of their outcomes at this stage, the estimation of contingent liability at this point would be highly speculative and could not be said to be a reasoned evaluation.

TABLE 6: SOURCES OF NON-RESPENDABLE REVENUE

($ millions)	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005			
			Main Estimates	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Veterans Affairs Program						
Benefits and Services						
Ste. Anne's Hospital: In-Patient Charges to the Quebec Provincial Plan	18.3	17.5	15.7	15.7	15.7	15.7
Ste. Anne's Hospital: Dietary meals	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4	0.3
Ste. Anne's Hospital: Domiciliary Care	5.3	5.3	5.0	5.0	5.0	4.2
Recovery of pensions from foreign governments	4.1	2.8	3.5	3.5	3.5	4.0
Refund of previous years, expenditures	5.7	8.6	5.0	5.0	5.0	14.8
Other	0.5	0.4	0.5	0.5	0.5	0.2
Total Non-Respendable Revenue	**34.2**	**34.9**	**30.1**	**30.1**	**30.1**	**39.2**

TABLE 7: RESOURCE REQUIREMENTS BY BRANCH

2004-2005 ($ millions)					
Organization	**Benefits and Services**	**Corporate Administration**	**Total Veterans Affairs Program**	**Veterans Review and Appeal Board**	**Total Portfolio**
Veterans Services Branch					
Main Estimates	2,653.2	-	2,653.2	-	2,653.2
Planned Spending	2,654.2	-	2,654.2	-	2,654.2
Total Authorities	2,652.5	-	2,652.5	-	2,652.5
Actual Spending	2,555.3	-	2,555.3	-	2,555.3
Public Affairs Branch (Public Programs & Communications)					
Main Estimates	49.6	3.5	53.1	-	53.1
Planned Spending	51.6	3.5	55.1	-	55.1
Total Authorities	54.1	3.8	57.9	-	57.9
Actual Spending	48.0	3.8	51.8	-	51.8
Corporate Services Branch					
Main Estimates	1.8	41.9	43.7	-	43.7
Planned Spending	1.8	41.9	43.7	-	43.7
Total Authorities	9.2	50.1	59.3	-	59.3
Actual Spending	2.3	50.4	52.7	-	52.7
Executive Branch[1]					
Main Estimates	4.0	14.1	18.1	-	18.1
Planned Spending	4.0	14.1	18.1	-	18.1
Total Authorities	4.0	13.5	17.5	-	17.5
Actual Spending	3.4	12.6	16.0	-	16.0
Bureau of Pensions Advocates					
Main Estimates	8.9	-	8.9	-	8.9

[1] Executive Branch includes Executive Services, Audit and Evaluation, General Counsel, Office of Early Conflict Resolution, and Policy Planning and Liaison

2004-2005 ($ millions)					
Organization	Benefits and Services	Corporate Administration	Total Veterans Affairs Program	Veterans Review and Appeal Board	Total Portfolio
Planned Spending	8.9	-	8.9	-	8.9
Total Authorities	8.9	-	8.9	-	8.9
Actual Spending	8.7	-	8.7	-	8.7
Veterans Review and Appeal Board					
Main Estimates	-	-	-	10.7	10.7
Planned Spending	-	-	-	10.7	10.7
Total Authorities	-	-	-	11.0	11.0
Actual Spending	-	-	-	10.9	10.9
Total Portfolio					
Main Estimates	2,717.5	59.5	2,777.0	10.7	2,787.7
Planned Spending	2,720.5	59.5	2,780.0	10.7	2,790.7
Total Authorities	2,728.7	67.4	2,796.1	11.0	2,807.1
Actual Spending	2,617.7	66.8	2,684.5	10.9	2,695.4

TABLE 8: 2004-2005 USER FEE REPORTING TEMPLATE - *USER FEES ACT*

Veterans Affairs Canada charges fees at Ste. Anne's Hospital. During the 2004-2005 fiscal year, total fees collected amounted to $21.1 million. All revenues generated are non-respendable and are credited to the Consolidated Revenue Fund. Below are details of our fee activities followed by our revenue figures from 2004-2005 through to 2007-2008.

Ste. Anne's Hospital: In-Patient Charges to the Quebec Provincial Plan (Other Goods and Services)
When a patient is admitted to Ste. Anne's Hospital for a condition that is related to a pensioned condition, VAC assumes all costs and, therefore, no costs are charged to the Government of Quebec. On the other hand, when a patient is admitted for a non-pensioned condition, the hospital charges a daily rate to the Government of Quebec for the type of care (chronic or acute care) that the patient received. VAC charged the Government of Quebec for these type of patients for a total of 135,686 patient-days in chronic care and 1,270 patient-days in acute care. **Fee Setting Authority:** Letter received from Quebec's Department of Health and Social Services which specifies the amount that will be paid. **Service Standard:** Medical, professional, nursing, and support services are delivered according to the standards and practices that prevail in the health care field. **Performance Results:** In December 2002, the Canadian Council on Health Services Accreditation awarded Ste. Anne's Hospital the highest type of accreditation (three-year) that can be awarded to a health institution. Also, the Construction and Renovation Project at Ste. Anne's Hospital had an impact on the admission of patients due to the fact that the number of beds will decrease from 506 in April 2004, to 446 after the project. The admission of patients has to be managed in conjunction with the decrease in the number of beds available. **Consultation and Analysis:** Daily rates are set by Quebec's Department of Health and Social Services at $115 for chronic care and $198 for acute care. **Dispute Management Process:** As appropriate, conflicts are dealt with by telephone, correspondence, and/or meetings. **Date Last Modified:** The daily rates have not changed since 1988-1989.

Ste. Anne's Hospital: Dietary Meals (Other Goods and Services)

VAC charges fees to employees and visitors who use the cafeteria at the hospital to take their meals.

Fee Setting Authority: In accordance with current practices in the Quebec Health and Social Services network.

Service Standard: Service standards are based on the Sanitation Code for Canada's Food Service Industry and the Food Retail and Food Services Code, among others. Users' suggestions are assessed and implemented whenever possible.

Performance Results: Cafeteria users (employees and visitors) are asked to fill out periodic and ad-hoc surveys. A suggestion box is also available for users' comments.

Consultation and Analysis: The cost for employees is based on the rate established in Quebec provincial hospitals and mainly covers the cost of the ingredients included in the meal. As for the cost for visitors, it is based on the cost for employees, plus an increase (ratio) of between 1.10 and 1.75.

Dispute Management Process: Disputes about food are evaluated on a case-by-case basis. Further to the evaluation, if the user's request has merit, corrective measures are taken.

Date Last Modified: Last increase was effective April 1, 2004. Increase in cost of ingredients is taken into consideration.

Ste. Anne's Hospital: Domiciliary Care (Regulatory Service)

Accommodation and meal fees are not charged to patients admitted for a pensioned condition. However, when a patient is admitted for a non-pensioned condition, charges are levied to a maximum monthly fee of $786.56 based on the patient's revenues and other considerations. In 2004-2005, approximately 420 beds were occupied by patients with non-pensioned conditions.

Fee Setting Authority: Veterans Health Care Regulations; P.C. 1990-1825; August 28, 1990.

Service Standard: Medical, professional, nursing, and support services are delivered according to the standards and practices that prevail in the health care field.

Performance Results: In December 2002, the Canadian Council on Health Services Accreditation awarded Ste. Anne's Hospital the highest type of accreditation (three-year) that can be awarded to a health institution. Also, the Construction and Renovation Project at Ste. Anne's Hospital had an impact on the admission of patients due to the fact that the number of beds will decrease from 506 in April 2004, to 446 after the project. The admission of patients has to be managed in conjunction with the decrease in the number of beds available.

Consultation and Analysis: The maximum monthly rate for accommodation and meal expenses is set by VAC to match the lower of the following two amounts: 1) the lowest monthly provincial user fee for accommodations and meals in effect on the previous July 1st; or 2) the maximum monthly rate applicable for accommodations immediately before October 1st, multiplied by the percentage representing the WVA rate for married persons in effect on July 1st of the current year compared with the WVA rate for married persons in effect on July 1st of the previous year. Residents are advised by letter of the new monthly rate they will be charged.

Dispute Management Process: As appropriate, conflicts are dealt with by telephone, correspondence, and/or meetings with residents or their representatives. Also, compensatory measures with regard to pensions may be taken and, if applicable, legal proceedings may be taken to arrive at a settlement.

Date Last Modified: The last increase for the monthly fee was October 1, 2003.

The following is a summary of our actual and forecasted revenues for the period 2004-2005 through 2007-2008.

($ thousands)								
Actual Revenue	Forecast Revenue				Estimated Full Cost to Provide Good or Service			
2004-2005	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Ste. Anne's Hospital: In-Patient Charges to the Quebec Provincial Plan (Regulatory Service)								
$15,866	$15,587	$15,041	$14,725	$14,283	$47,752	$46,701	$47,122	$47,122
Ste. Anne's Hospital: Dietary Meals (Other Goods and Services)								
$334	$357	$327	$330	$330	$1,111	$1,087	$1,096	$1,096
Ste. Anne's Hospital: Domiciliary Care (Regulatory Service)								
$3,897	$4,137	$3,811	$3,846	$3,846	$16,060	$15,707	$15,848	$15,848
Totals								
$20,097	$20,081	$19,179	$18,901	$18,459	$64,923	$63,495	$64,066	$64,066

TABLE 9: MAJOR REGULATORY INITIATIVES

The following table summarizes the principle regulatory initiatives carried out under the responsibility of the Minister of Veterans Affairs during 2004-2005.

Regulations	Expected Results	Performance Measurement Criteria	Results Achieved
Regulations *Amending the Children of Deceased Veterans Education Assistance Regulations*, (SOR/2005-171)	• Increase the maximum yearly grant for education costs of post secondary education to eligible students under the Education Assistance Program. • Index program to cost of living.	• Continued or increased level of access to the program after the amendment. • Comparison of cost of living with educational costs.	This initiative was advanced in fiscal 2004-2005, and the final regulatory stages will occur in 2005-2006. Approximately 50 students accessed the program in 2004-2005.
Veterans Burial Regulations, 2005 (SOR/2005-200)	• Integrate and harmonize Veterans Affairs' burial programs. • Formalize the partnership with the Last Post Fund for the delivery and administration fo the program. • Improve service quality • Extend program to certain war time overseas civilian groups. • Prescribe maximum assistance amounts.	• Level of simplicity of regulatory framework. • Simplified access point for client service. • Access of program by overseas civilians.	This initiative was substantially advanced in fiscal 2004-2005, through pre-publication providing an opportunity for Canadians to comment on the proposals. The final regulatory stages will occur in 2005-2006.
Regulations amending the *Veterans Health Care Regulations* (SOR/2005-39)	• Extends housekeeping and grounds maintenance services to primary caregivers of all Veterans who were receiving one, or both of these services, at the time of their death or at the time of their admission to a health care facility. • Enhanced fairness in Veterans Independence Program. • Improved access to Veterans Independence Program.	Removal of two restrictions: The requirement that the Veteran had passed away after August 1990, and the restriction preventing access to the primary caregiver while the Veteran is in a long-term care facility.	The amendments were registered on February 15, 2005, effectively removing the restrictions. These support the independence of Canada's Veterans and particularly target the needs of volunteer primary caregivers to those Veterans.

TABLE 10: DETAILS ON PROJECT SPENDING

($ millions)	Current Estimated Cost	Actual 2002-2003	Actual 2003-2004	2004-2005			
				Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Veterans Affairs Program: Benefits and Services Business Line							
Quebec: Ste. Anne's Hospital Project (PPA)	67.7	2.8	4.9	25.1	26.1	16.4	16.3
Overseas: Canadian Battlefield Memorials Restoration Project (PPA)	30.0	3.0	3.3	9.2	9.7	3.0	2.9

TABLE 11: DETAILS ON TRANSFER PAYMENTS PROGRAMS (TPPs)

1) Name of Transfer Payment Program: Pensions and Allowances for Disability and Death (Voted)

2) Start Date: 1919	3) End Date: Ongoing	4) Total Funding: Ongoing

5) Description of Transfer Payment Program:

Provide pensions for disability or death and related allowances to: members of the Canadian Forces and Merchant Navy Veterans who served in the First World War, the Second World War or the Korean War; certain civilians who are entitled to benefits because of their wartime service; former and serving members of the Canadian Forces (including those who served in Special Duty Areas); survivors and dependants of military and civilian personnel.

6) Objective(s), expected result(s) and outcomes:

Expected Result

Qualified individuals receive the benefits and services in a fair and timely manner.

7) Achieved results or progress made: Successfully met

($ millions)	8) Actual Spending 2002-2003	9) Actual Spending 2003-2004	10) Planned Spending 2004-2005	11) Total Authorities 2004-2005	12) Actual Spending 2004-2005	13) Variances between 10 and 12
14) Benefits and Services						
Total Grants	1,465.2	1,533.3	1,628.1	1,628.1	1,583.1	45.0
Total Contributions	-	-	-	-	-	-
15) **Total TPP**	**1,465.2**	**1,533.3**	**1,628.1**	**1,628.1**	**1,583.1**	**45.0**

16) Comments on Variances:

The variance relates to greater than anticipated savings from program expenditures for clients in receipt of special awards such as attendance allowance.

17) Significant Evaluation Findings and URL to last evaluation:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

1) Name of Transfer Payment Program: Veterans Independence Program (Voted)

2) Start Date: 1981	3) End Date: Ongoing	4) Total Funding: Ongoing

5) Description of Transfer Payment Program:

The Department's Veterans Independence Program is a national home care program that assists eligible clients to remain independent in their own homes or communities by offering a variety of programs and services, such as housekeeping, grounds maintenance, and personal care.

6) Objective(s), expected result(s) and outcomes:

Expected Results

Clients are satisfied with the benefits and services provided to them.

Veterans' needs are met either in long-term care facilities or at home.

7) Achieved results or progress made: Successfully met						
($ millions)	8) Actual Spending 2002-2003	9) Actual Spending 2003-2004	10) Planned Spending 2004-2005	11) Total Authorities 2004-2005	12) Actual Spending 2004-2005	13) Variances between 10 and 12
14) Benefits and Services						
Total Grants	-	-	-	-	-	-
Total Contributions	185.6	201.0	251.6	253.2	230.7	22.5
15) **Total TPP**	**185.6**	**201.0**	**251.6**	**253.2**	**230.7**	**22.5**

16) Comments on Variances:

The variance relates primarily to a lower than expected number of clients in receipt of benefits.

17) Significant Evaluation Findings and URL to last evaluation:
http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

1) Name of Transfer Payment Program: War Veterans Allowance/Civilian War Allowance (Voted)		
2) Start Date: 1930	3) End Date: Ongoing	4) Total Funding: Ongoing

5) Description of Transfer Payment Program:

The War Veterans Allowance is a form of financial assistance available to eligible Veterans, qualified civilians and their survivors, dependants and orphans. In recognition of war service, qualified persons are provided with regular, monthly income to meet basic needs. WVA is based on income, domestic status, and number of dependants. Recipients are paid at a single, married, or orphan's rate. Payments are indexed annually to the CPI. Eligibility for WVA is determined by the war time service of a Veteran or qualified civilian, age or health, income, and residency.

6) Objective(s), expected result(s) and outcomes:

Expected Result

Qualified individuals receive the benefits to which they are entitled in a fair and timely manner.

7) Achieved results or progress made: Successfully met						
($ millions)	8) Actual Spending 2002-2003	9) Actual Spending 2003-2004	10) Planned Spending 2004-2005	11) Total Authorities 2004-2005	12) Actual Spending 2004-2005	13) Variances between 10 and 12
14) Benefits and Services						
Total Grants	28.0	25.4	24.4	24.4	22.8	1.6
Total Contributions	-	-	-	-	-	-
15) **Total TPP**	**28.0**	**25.4**	**24.4**	**24.4**	**22.8**	**1.6**

16) Comments on Variances: The variance relates to the declining number of clients in receipt of WVA.
17) Significant Evaluation Findings and URL to last audit: http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

1) Name of Transfer Payment Program: Last Post Fund (Voted)						
2) Start Date: 1922		3) End Date: Ongoing		4) Total Funding: Ongoing		
5) Description of Transfer Payment Program: The Last Post Fund (LPF) is a non-profit corporation which administers funeral, burial, and grave marking services for Veterans Affairs Canada. Veterans Affairs provides eligible Veterans and civilians with a dignified funeral and burial through the Last Post Fund.						
6) Objective(s), expected result(s) and outcomes: Expected Result Funeral, burial, and grave marking services provided to qualified Veterans.						
7) Achieved results or progress made: Successfully met						
($ millions)	8) Actual Spending 2002-2003	9) Actual Spending 2003-2004	10) Planned Spending 2004-2005	11) Total Authorities 2004-2005	12) Actual Spending 2004-2005	13) Variances between 10 and 12
14) Benefits and Services						
Total Grants	12.1	11.9	16.3	15.9	10.6	5.3
Total Contributions	-	-	-	-	-	-
15) **Total TPP**	**12.1**	**11.9**	**16.3**	**15.9**	**10.6**	**5.3**
16) Comments on Variances: The variance relates to a declining number of payments for funerals and burials in relation to the established funding levels.						
17) Significant Evaluation Findings and URL to last audit: http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep						

1) Name of Transfer Payment Program: Commonwealth War Graves Commission (Voted)

2) Start Date: 1917 | 3) End Date: Ongoing | 4) Total Funding: Ongoing

5) Description of Transfer Payment Program:

The Commonwealth War Graves Commission was established by Royal Charter in 1917. It's duties are to mark and maintain the graves of the members of the Forces of the Commonwealth who were killed in the two World Wars, to build memorials to those who have no known grave and to keep records and registers of the Canadian war dead. Veterans Affairs maintains Canadian war graves and cemeteries through a partnership with the Commonwealth War Graves Commission.

6) Objective(s), expected result(s) and outcomes:

Expected Result

Cemetery and grave maintenance provided for Canadian war dead throughout the world.

7) Achieved results or progress made: Successfully met

($ millions)	8) Actual Spending 2002-2003	9) Actual Spending 2003-2004	10) Planned Spending 2004-2005	11) Total Authorities 2004-2005	12) Actual Spending 2004-2005	13) Variances between 10 and 12
14) Benefits and Services						
Total Grants	7.9	8.3	8.6	9.1	9.1	0
Total Contributions	-	-	-	-	-	-
15) **Total TPP**	**7.9**	**8.3**	**8.6**	**9.1**	**9.1**	**0**

16) Comments on Variances:

No variance reported.

17) Significant Evaluation Findings and URL to last evaluation:
There has been no evaluation in the past five years.

TABLE 12: RESPONSE TO PARLIAMENT COMMITTEES, AUDITS AND EVALUATIONS FOR F/Y 2004-2005

Response to Parliamentary Committees
In May 2005, the Standing Committee on Public Accounts tabled its 11th report entitled: Chapter 4 (Management of Federal Drug Benefits Programs) November 2004, Report of the Auditor General to the House of Commons. The Committee has endorsed the Auditor General's recommendations designed to bring better coordination of the drug benefits programs, improve data collection and analysis, lower and contain costs, and upgrade claims processing systems. The Committee also recommended to members of the Federal Healthcare Partnership (FHP) the production of plans detailing the actions to be taken to implement the Auditor General's recommendations.[1] Veterans Affairs Canada has responded to the Committee's request for action plans by tabling a plan at the February 2nd Committee hearing. The Department also took part in the production of a collective action plan (First Level Action Plan) under the aegis of the FHP. The Government response will be tabled before the House of Commons in September 2005. The production of a plan along with timetables and an evaluation framework will be part of the response. For reference to the Committee report, you may consult the following link: http://www.parl.gc.ca/infocomdoc/38/1/parlbus/commbus/house/PACP/report/RP1832830//PACP_Rpt11/PACP_Rpt11_Pg03-e.htm#Veterans

Throughout the year, there were a number of internal audits, evaluations, and responses to the Auditor General conducted across the Portfolio. Internal audits are objective examinations of evidence for the purpose of providing an independent assessment of the soundness of risk management strategies and practices, management control frameworks and practices, and information used for decision-making and reporting. Our evaluations improve the effectiveness of our programs and their delivery in two ways. First, they help our managers to design (or improve the design of) policies, programs, and initiatives. Second, they provide periodic assessments of policy or program effectiveness and information on impacts (both intended and unintended) and alternative ways of achieving expected results.

Program areas respond to all recommendations and observations raised in audit & evaluations through Management Responses and Management Action Plans. Audit & Evaluation further completes a follow-up process where documentation and other

---

1 The Federal Healthcare Partnership was established in 1994 to develop and implement a strategy to co-ordinate one federal government purchasing of health care services and products. Health Canada, Department of national Defence, Veterans Affairs, RCMP, Citizenship and Immigration, and Correctional Service Canada are all members of FHP.

evidence provided, are examined to ensure actions within these program areas fully satisfy the recommendations raised. These steps are fulfilled before finally closing off the report.

Audit & Evaluation Division is also the central point of contact for all Office of the Auditor General (OAG) activities. AED staff manage reporting to the OAG, and notify and work with the program areas to develop action plans and responses to any OAG observations or recommendations. This includes reports to parliament as well as the annual audits of the financial public accounts statements and the sustainable development strategy.

Internal Audits or Evaluations	
INTERNAL AUDITS	**Completion Date**
Occupational Health and Safety Audit Report - To review the Department's management practices for soundness and compliance with the intent and requirements of applicable legislation, policy, and directives.	April 2004
Ste. Anne's Hospital Modernization Project Audit Framework - To provide independent assurance that project management is consistent with established project management frameworks; risk management strategies and plans are in accordance with the Government's Integrated Risk Management Framework; and key project milestones and activities are completed as planned and reported.	April 2004
Federal Health Care Processing System (FHCPS) Release 3 Implementation Review - To review and assess the implementation of Release 3 (VIP) of FHCPS. Conducted in support of OAG Public Accounts Audit.	October 2004
EVALUATIONS	
Veterans Independence Program Baseline Study - To take a snapshot of VIP payment processing prior to the change-over to the Federal Health Claims Processing System to allow for a comparison after its implementation.	April 2004
Volume 1 of the Disability Pension Program Evaluation - To assess the relevancy of this program, address client impact, and provide input to future program design.	October 2004
Our internal evaluations and audits can be found on the following website: http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep	

Response to the Office of the Auditor General (OAG)	Completion Date
Management of Federal Drug Benefit Programs - This audit examined the federally sponsored drug benefit programs of six federal organizations including VAC. Although the OAG's work included following up on audits completed between 1996 and 2000 in Health Canada and Veterans Affairs Canada, most of the work focussed on more recent activities. The OAG examined and analyzed: - The mandates of the organizations and the various programs' eligibility rules; - The management controls for claim payments in each program including a review of the contracts between the organizations and the claims processors; - The formularies as well as the mandate and proceedings of the Federal Pharmaceutical and Therapeutics Committee; - Drug use and transaction databases. Additional information and a full list of observations and findings can be found on the OAG website: http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/20041104ce.html#ch4hd3a **Response:** The response to this report was completed as a common government response through the six departments. The overall government response was as follows: "The organizations agree with all of the recommendations. The recommendations support and build on the commitments of the First Ministers to develop and implement a National Pharmaceutical Strategy to address concerns faced by all jurisdictions. The Strategy provides the foundation for new approaches to promote cost-effective drug use and system efficiency, to the advantage of clients and taxpayers. The organizations are committed to ongoing collaboration in the development and implementation of the Strategy. Decisions on the specifics and timing of the responses are underway and will be communicated to the Office of the Auditor General within a few months."	November 2004 Chapter 4

Response to the Office of the Auditor General (OAG)	Completion Date
A Status Report - Managing Government: Financial Information - Since the December 2001, Report, Chapter 1, Financial Information Strategy: Infrastructure Readiness, the OAG has continued to evaluate certain financial controls governing selected computer information systems, along with the related management and monitoring controls. Their objective was to determine the extent to which the selected financial internal controls of various departments and agencies (including VAC) were sufficient to contribute to the safeguarding of assets and the accuracy, completeness, and proper authorization of financial information related to the audit of the summary financial statements of the Government of Canada. The scope of the OAG's work was neither designed nor sufficient to express an opinion as to the effectiveness or efficiency of all internal controls within the selected departments and agencies nor to compare one entity's progress against another. Additional information and a full list of observations and findings can be found on the OAG website: http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/20050208aa_e.html **Response:** The response to this report was completed as a common government response through the departments. The Treasury Board Secretariat provided the official overall government response as follows: "The Treasury Board of Canada Secretariat agrees with the recommendations, and the responses in the chapter describe current or planned actions to address the recommendations. The Treasury Board Secretariat is also pleased that the Auditor General has recognized the positive steps that have been taken in response to previous recommendations. It is confident that recent measures taken to strengthen financial management and control will provide a solid foundation for the future. The reinstatement of the Office of the Comptroller General along with the appointment of a new Comptroller General and professionally accredited departmental comptrollers will bring renewed focus to those areas where progress is needed."	February 2005 Chapter 8

Response to the Office of the Auditor General (OAG)	Completion Date
2004 Report of the Commissioner of the Environment and Sustainable Development Chapter 3 – Sustainable Development Strategies: Using the Tax System and Managing Office Solid Waste - The objective of this audit was to assess the progress made by seven federal departments and agencies on specific commitments made in their 2001 sustainable development strategies. Additional information and a full list of observations and findings can be found on the OAG Web site: http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/reports.nsf/html/c20041003ce.html#ch3hd3a **Response:** The response to this report was completed as a common government response through the seven departments as follows: "Over the past decade, the government has taken steps to manage its office solid waste by implementing several innovative recycling programs and reduction and reuse initiatives. The government recognizes the need to continue and enhance implementation of 3Rs initiatives and to further develop common performance measurement and reporting. Working through the Sustainable Development in Government Operations (SDGO) initiative, the government initiated aggregate reporting with the first Greening the Federal House report. Expertise related to environmental management, waste reduction, waste diversion, and green procurement exists within a number of federal organizations. Also, implementation of specific waste management initiatives often requires a partnership with municipalities and private-industry. The Privy Council Office will work with these departments to facilitate co-ordination and effective horizontality. Work is underway with the Treasury Board Secretariat and key Sustainable Federal House in Order (SFHIO) departments to develop a performance management framework for sustainable operations. (The SFHIO is the governance structure integrating the SDGO and Federal House in Order initiatives.) That framework will identify the following themes: built environment, green procurement, land use management, transportation, water conservation and waste water management, and solid waste management. Once the theme of solid waste management is fully developed, the accountability, performance, and measurement requirements of this operational aspect will be defined in time to provide guidance for the next round of sustainable development strategies due in 2006. Environmental management systems (EMSs) provide departments and agencies with a tool to systematically address all aspects of their operations from an environmental perspective. An EMS also allows departments and agencies to use a risk management approach to managing their operations,	Fall 2004 (Annual Review)

Response to the Office of the Auditor General (OAG)	Completion Date
dealing with those aspects which they determine have a more significant negative impact upon the environment. The government will continue to strengthen these mechanisms. Existing mechanisms are in place outlining the roles of deputy-heads. Using a risk management approach, the government will continue to work in a co-ordinated and strategic manner to ensure that its operations are managed effectively from an environmental perspective. The application of the SFHIO Performance Management Framework will ensure that progress is reviewed and reported. In the interim, work is under way to produce the next version of the government's aggregate report, Greening the Federal House, to be completed by Summer 2005."	

TABLE 13: SUSTAINABLE DEVELOPMENT STRATEGY

At Veterans Affairs, sustainable development is more than achieving a sustainable balance at the crossroads of our environment and economy. It is about ensuring that we continue to be able to deliver the vital programs and services our clients rely on every day.

Our level of dedication to sustainable development throughout the Veterans Affairs Portfolio is a reflection of the deep respect and admiration for those that served us so well in times of conflict and peace. Canada's service men and women have given all Canadians much to sustain. As temporary stewards, our duty must be to preserve the wealth and heritage they have bestowed upon us, for the benefit of those today, and generations yet to come.

Within our 2004-2006 Sustainable Development Strategy (SDS), we have emphasized the importance of continuing in the direction we set, by validating and enhancing the four themes from our earlier Strategy and identifying concrete objectives, targets and milestones to support these themes. Each of these themes (Sustaining Our Government Operations; Sustaining Knowledge and Information; Sustaining the Health and Well-Being of Our Clients; and Sustaining the Health and Well-Being of Our Staff) supports the Portfolio's strategic outcomes through their focus on the needs of Veterans and other clients in the communities and environments in which they live.

Our SDS contains an Action Plan of objectives and targets for the Portfolio. In the past year we have made good progress in our journey. To view our progress against these targets, visit *"Our Sustainable Development Journey"* at *http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/sds2004/sdsjourney03*

Web Site Access

- 2004-2006 Sustainable Development Strategy
- 2001-2004 Sustainable Development Strategy
- Our Sustainable Development Journey

http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

TABLE 14: SERVICE IMPROVEMENT INITIATIVE

The Government of Canada's Service Improvement Initiative was launched in 2000 with the goal of achieving, from a citizen-centred perspective, a minimum 10% increase in client satisfaction by 2005. In order to measure client satisfaction with VAC's programs and services, reliable baseline survey data (using the Common Measurement Tool) was compiled from VAC's 2001 National Client Satisfaction Survey results. This data provided a benchmark for measurement of client satisfaction ratings in future years. It also provided a foundation for the development of a comprehensive Service Improvement Plan. VAC's *Service Improvement Plan and Compendium of Action Plans 2002-2005* encompass all of VAC's programs and services relating to pensions for disability and death, economic support, health care benefits, and remembrance activities. Over 200 initiatives, which target both front-line and internal activities for service improvement, are identified in this Service Improvement Plan.

In 2003 and 2005, VAC conducted national client satisfaction surveys to measure our progress since 2001. Through all three surveys, VAC consistently maintained overall client satisfaction ratings in the mid-80's range. Given these already high client satisfaction ratings, VAC's objective has been to maintain the level of client satisfaction on service elements that received ratings of 90% or higher, and continue to improve upon service elements where ratings were less than the overall client satisfaction rating.

For comparison purposes, the survey questions have remained relatively unchanged over the years. However, the 005 format had a few notable differences. For the first time, the RCMP (still-serving and retired) participated in the national client satisfaction survey. As well, questions relating to VAC's Health Care Identification Card and the recently established National Client Contact Network were included.

The chart below summarizes VAC's overall client satisfaction rating since 2001 by client group. Client groups were equally distributed and the sample surveyed included clients both in receipt of benefits and services and those who were declined a benefit or service.

Client	2001	2003	2005
Overall Level of Satisfaction	**85%**	**87%**	**84%**
War Service Veterans	89%	90%	**88%**
CF Veterans/Clients	72%	80%	**77%**
Survivors	84%	86%	**84%**
RCMP	--	--	**83%**

Number of Clients Surveyed	1,204	1,447	1,604

In addition to the measurement of client satisfaction, the Service Improvement Initiative involves the setting of service standards and the measurement of performance against these standards. VAC's service standards were initially published in 1995, in its *At Your*

Service brochure. This brochure was updated in 1998 and again in 2005. Measurement of performance against these standards will take place during 2005-2006 and be reported in VAC's next performance report.

Service gaps identified in VAC's national client satisfaction surveys and its strategic priorities, guide the Department in its commitment to continuous service improvement. This has been demonstrated through initiatives that the Department has undertaken to meet the needs of its Veterans and other clients. For example, the Integrated Service Delivery Framework has greatly contributed to the Department's efforts to provide consistent exemplary client service delivery across the country, allocate financial and human resources where they are most needed, and set clear service expectations for both clients and VAC staff. VAC's Service and Program Modernization Task Force has taken a number of steps to begin the process of modernizing VAC's programs and services to better serve our younger CF members and Veterans.

Although progress has been made in improving the delivery of our service, it is recognized that there are opportunities for improvement. The following chart summarizes VAC's overall client satisfaction ratings (by element of service) for all three of VAC's national client satisfaction surveys. Of the 23 elements of service shown below, in our most recent survey for 2005, seventeen elements are rated above 80% (five of which are above 90%). The elements requiring improvement are mainly clustered in the "Access to Services" category. "Service Offered by Staff" is mostly rated in the high 80's to mid-90's. "Communications on Programs and Services" indicate a wide range of client satisfaction from a low of 75% to a high of 97%.

Element of Service	Client Satisfaction Rating		
	2001	2003	2005
Access to Services			
Hours of service	93%	90%	86%
Methods of contact available	90%	89%	82%
Ease of access by telephone	89%	84%	76%
Waiting time for an appointment	85%	83%	82%
Waiting time on telephone	79%	81%	76%
Waiting time to receive a written decision	70%	70%	71%
Location	91%	89%	81%
Signs and directions to office locations	87%	86%	78%
Ease of access to buildings	92%	89%	88%
Parking	79%	70%	74%

Element of Service	Client Satisfaction Rating		
	2001	2003	2005
Service Offered by Staff			
Courtesy of staff	96%	96%	95%
Respect and dignity given to clients	95%	95%	93%
Helpfulness and willingness to go the extra mile	90%	91%	86%
Fair and equitable treatment	89%	90%	89%
Staff knowledge of programs and services	87%	89%	89%
Sensitivity of staff to issues	86%	87%	89%
Protection of privacy/confidentiality of information	94%	95%	95%
Communications on Programs and Services			
Service offered in official language of choice	97%	97%	97%
Clarity of verbal communication	95%	96%	94%
Clarity of written communication	92%	89%	85%
Questions being answered	85%	86%	81%
Information on applying for/or accessing a benefit or service	82%	84%	81%
Ease in finding information on programs and services	78%	80%	75%

VAC is committed to continuous service improvement in all of its initiatives and day-to-day activities. Our service standards and national client satisfaction surveys are useful tools in gauging our progress in improving the service we deliver. Measurement of these service standards and analysis of the results of our regular national client satisfaction surveys indicate, from a client's perspective, where we are doing well and where there are opportunities for improvement. It is through the pursuit of these opportunities that VAC continues to adapt to the changing needs of our Veterans and other clients.

Web Site Access

Veterans Affairs Canada's Service Improvement Initiative:
- http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports

Veterans Affairs' Service Standards:
- http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/service

TABLE 15: TRAVEL POLICIES

The Veterans Affairs Portfolio follows and uses TBS Travel policies parameters.

TABLE 16: FUEL STORAGE TANK

Status of Fuel Storage Tanks on (appropriate federal department)-owned Land

Annual Report for April 30, 2005

As required under the CEPA, Part IV, *Registration of Storage Tank Systems for Petroleum Products and Allied Petroleum Products on Federal Lands Regulations*, this report provides the information set out in Schedule II of the aforementioned regulation, updated to December 31, 2004.

The following number of *aboveground* storage tank systems:

Are registered with (appropriate federal department): **9**

Comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: **9**

Do not comply with the *Federal Aboveground Storage Tank Technical Guidelines*: **0**

The following number of *underground* storage tank systems:

Are registered with (appropriate federal department): **0**

Comply with the *Federal Underground Storage Tank Technical Guidelines*: **0**

SECTION IV - OTHER INFORMATION

CONTACT US

GENERAL INQUIRIES

If you wish to make a general inquiry about Veterans Affairs Canada, its programs or services, please call 1-866-522-2122. If you wish to make a general inquiry about the Veterans Review and Appeal Board, please call 1-800-450-8006.

PORTFOLIO PUBLICATIONS

The Portfolio produces a variety of publications on its programs and services. Copies of these publications can be obtained from your nearest Veterans Affairs Canada district or regional office.

Our staff in Policy Planning and Liaison are responsible for coordinating the development of this report, the associated Report on Plans and Priorities, as well as a number of other departmental reports. These are available on-line at http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports. For more information or if you have any questions, please contact:

Ken Gairns
Manager, Portfolio Planning
Policy Planning and Liaison
Veterans Affairs Canada
P.O. Box 7700 (I.B. 030)
Charlottetown, PE
C1A 8M9
Telephone: (902) 626-2921
Facsimile: (902) 368-0437
Electronic Mail: plan@vac-acc.gc.ca

BUDGET DES DÉPENSES

Anciens combattants Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2005

No de catalogue BT31-4/16-2005
ISBN 0-660-62959-3

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp . Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internent précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

ANCIENS COMBATTANTS

RAPPORT SUR LE RENDEMENT 2004-2005

L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

Table des matières

Section I - Vue d'ensemble 1
Message de la ministre 1
Message du président 3
Déclaration de la direction 5
Renseignements sommaires 6
Rendement général du Ministère 13

Section II - Analyse du rendement par résultat stratégique 17
Programme d'avantages et de services 17
Programme de défense des intérêts des clients en matière de pension 27
Programme Le Canada se souvient 30
Administration ministérielle 40
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) 46

Section III - Renseignements additionnels 51
Renseignements sur l'organisme 51
Tableau 1 : Dépenses prévues, dépenses réelles et équivalents temps plein 54
Tableau 2 : Utilisation des ressources, par secteur d'activités 55
Tableau 3 : Crédits et postes législatifs 57
Tableau 4 : Coût net du Ministère 59
Tableau 5 : Passif éventuel 60
Tableau 6 : Sources des recettes non disponibles 61
Tableau 7 : Besoins en ressources, par secteur 62
Tableau 8 : Modèle de déclaration des frais d'utilisation pour 2004-2005 - *Loi sur les frais d'utilisation* 64
Tableau 9 : Principales initiatives réglementaires 68
Tableau 10 : Renseignements sur les dépenses relatives aux projets 70
Tableau 11 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert (PPT) 71
Tableau 12 : Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2004-2005 76
Tableau 13 : Stratégie de développement durable (SDD) 82
Tableau 14 : Initiative d'amélioration des services 83
Tableau 15 : Politiques sur les voyages 87
Tableau 16 : Réservoirs de stockage 88

Section IV - Autres renseignements 89
Pour nous joindre 89
Demandes de renseignements généraux 89
Publications du Portefeuille 89

SECTION I - VUE D'ENSEMBLE

MESSAGE DE LA MINISTRE

L'année 2005 a été déclarée *l'Année de l'ancien combattant*, une année où la population canadienne peut *célébrer* ses anciens combattants, leur *rendre hommage, les remercier et se souvenir* de leurs réalisations et des sacrifices qu'ils ont consentis. Il s'agit également d'une année où nous avons l'occasion d'*enseigner* à nos jeunes le rôle que les militaires ont joué, et continuent de jouer, pour la défense de la liberté dans le monde. C'est avec un profond respect et une grande admiration pour nos clients si spéciaux et leur famille que, en tant que ministre des Anciens Combattants, je présente le Rapport sur le rendement pour l'exercice se terminant le 31 mars 2005.

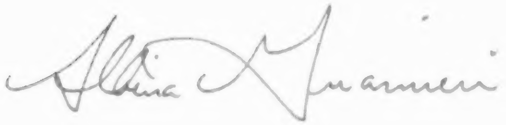
Au cours de la période visée par le présent rapport, nous n'avons ménagé aucun effort pour exécuter notre mandat, soit la prestation de programmes et de services qui répondent aux besoins de nos anciens combattants âgés. Nous avons également commencé à concevoir des nouveaux programmes et services qui s'emploient à répondre aux besoins particuliers de nos clients plus jeunes, c'est-à-dire les membres actifs et les anciens combattants des Forces canadiennes, particulièrement en ce qui a trait à la transition de la vie militaire à la vie civile.

Anciens Combattants a toujours servi ses clients avec dynamisme. Lorsque le Ministère a été créé, il avait comme principal mandat de voir au mieux-être des anciens combattants qui revenaient de la Seconde Guerre mondiale et de les aider à réintégrer la société canadienne. Au fil des ans, nous avons revu nos programmes et nos services pour pouvoir évoluer avec leurs besoins. Nous remarquons aujourd'hui une augmentation du nombre d'anciens combattants des Forces canadiennes et de clients de la GRC dont les besoins sont également très variés. Pour répondre à ces besoins, le Ministère a obtenu l'approbation d'une mesure législative, soit une Charte des anciens combattants, qui bonifiera l'éventail d'avantages et de services offerts aux clients, tout en continuant d'assurer un niveau élevé de services à nos anciens combattants de guerre. Pour améliorer la prestation des services, nous avons mis en œuvre un Réseau national des centres d'appels, nous avons poursuivi notre travail de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne et nous avons élargi l'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants afin d'offrir des services d'entretien ménager et des services d'entretien de terrain aux principaux dispensateurs de soins admissibles.

Au cours de la dernière année, nous avons incité nos anciens combattants de même que la population canadienne à souligner certains événements commémoratifs d'importance comme le 60e anniversaire de la bataille de Normandie, le 60e anniversaire de la campagne d'Italie et le 60e anniversaire de la libération des Pays-Bas. L'annonce de 2005 comme l'*Année de l'ancien combattant* a amené une foule d'activités et de mesures. D'un océan à l'autre, les communautés, les groupes, les organisations et les individus rendent hommage aux anciens combattants canadiens par l'entremise de diverses activités. De nombreux projets novateurs ont également reconnu les anciens combattants. À titre

d'exemple, le Ministère s'est associé à Scouts Canada afin de reconnaître les réalisations de ceux qui ont si admirablement servi le Canada en remettant 150 000 insignes d'appréciation à des anciens combattants dans leur collectivité.

L'année a été très chargée et je suis fière de ce qu'ont réussi à accomplir les membres du personnel d'Anciens Combattants grâce aux bénévoles enthousiastes et à leur dévouement indéfectible. Nous avons certes accompli beaucoup de choses, mais il en reste encore beaucoup à faire. Grâce aux efforts de nos employés et de nos partenaires, je puis vous assurer qu'Anciens Combattants continuera d'offrir à ses clients très spéciaux les programmes et les services dont ils ont besoin.



L'honorable Albina Guarnieri, C.P., députée
Ministre des Anciens Combattants

MESSAGE DU PRÉSIDENT

J'ai le plaisir de vous faire parvenir le rapport annuel sur le rendement pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Tout au long de cette période, nous avons continué de prendre des mesures importantes en vue d'améliorer la qualité du processus d'appel et d'entreprendre plusieurs nouvelles initiatives. En collaboration avec le Bureau de services juridiques des pensions au Québec, nous avons mené un projet pilote qui avait pour but de modifier les audiences des clients atteints du syndrome de stress post-traumatique. De plus, au cours du prochain exercice, nous prévoyons offrir une formation spécialisée aux membres en collaboration avec le Centre de l'Hôpital Sainte-Anne. Nous avons également continué d'apporter des améliorations au programme de perfectionnement professionnel des membres, y compris des initiatives de formation liée à l'évaluation de la preuve médicale et à la compréhension des circonstances particulières des demandeurs.

Le Tribunal est responsable de l'interprétation de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*. Le 1er février 2005, il a publié sa première décision d'interprétation, qui traitait des critères pour les nouveaux éléments de preuve aux fins de réexamen d'une décision d'appel. La demande d'interprétation a été présentée par le Bureau de services juridiques des pensions, et un certain nombre d'organisations d'anciens combattants ont fait des observations au moment des audiences. Le Tribunal a également introduit des mesures visant à améliorer le processus de sélection des membres nommés par le gouverneur en conseil et a mis en oeuvre un cadre de gestion du rendement qui s'applique aux membres dès leur nomination au Tribunal.

De plus, nous avons adopté de nombreuses mesures dans le but d'augmenter l'efficacité de notre organisation et d'améliorer le processus d'appel. Nous avons lancé un projet novateur de balayage électronique des énoncés de cas, créant ainsi des documents électroniques pouvant être consultés et modifiés avec facilité. Ce projet a également donné lieu à une diminution importante du nombre de copies produites (ce qui contribue à l'atteinte de nos buts liés au développement durable), à une réduction de l'espace devant être consacré à l'entreposage des dossiers et à un élargissement de la formation offerte aux employés. Nous avons également élaboré de nouveaux outils de communication par le biais de lettres aux demandeurs et apporté des améliorations à notre site Web. Grâce à ces mesures et en assurant la communication efficace avec toutes les parties en cause dans un appel, nous espérons maintenir et améliorer la qualité des services que nous offrons aux demandeurs.

Je tiens également à souligner qu'au cours de cette période, les efforts supplémentaires des membres, y compris des exigences de déplacements sans précédent et ce pour des périodes plus longues et plus fréquentes, ont permis au Tribunal de maintenir ses volumes d'audiences. Nos employés et nos membres à l'Administration centrale à Charlottetown ainsi que nos membres à travers le pays ont été essentiels au succès du Tribunal et je tiens à reconnaître leurs contributions.

Victor Marchand
Président
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2004-2005 d'Anciens Combattants.

Le document a été préparé en fonction des principes de reddition de comptes contenus dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada:

> Il est conforme aux exigences particulières de reddition de comptes décrites dans le guide;
>
> Il est fondé sur la structure de secteur d'activités approuvée du ministère;
>
> Il présente des renseignements uniformes, complets, équilibrés et précis;
>
> Il offre un modèle de responsabilisation pour les résultats atteints avec les ressources et les autorités allouées;
>
> Il fait état des sommes qui ont été allouées et approuvées dans le Budget des dépenses et les Comptes publics du Canada.

Jack Stagg
sous-ministre
Anciens Combattants Canada
Le 19 septembre 2005

Victor Marchand
président
Tribunal des anciens combattants
(révision et appel)
Le 19 septembre 2005

RENSEIGNEMENTS SOMMAIRES

Le portefeuille des Anciens Combattants comprend deux organisations distinctes : le ministère des Anciens Combattants (ACC), communément appelé le Ministère, et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (le Tribunal), qui n'entretient pas de lien de dépendance avec le Ministère. La raison d'être du Portefeuille est de rembourser la dette de gratitude nationale envers les hommes et les femmes qui, par leurs efforts courageux, ont acquis au Canada un legs glorieux de paix et de liberté et ont contribué à l'épanouissement de la nation.

Le Portefeuille fournit des programmes et des services à une clientèle largement diversifiée, ce qui témoigne de l'ampleur remarquable des contributions du Canada à la paix dans le monde. Notre clientèle comprend des anciens combattants du Canada, des ex-militaires et des militaires, des membres anciens et actuels de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), leurs survivants et leurs familles de même que des anciens combattants alliés et des civils admissibles. Au sens large, les citoyens du Canada sont aussi les clients du Ministère. Dans son effort de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par celles et ceux qui servent le Canada en temps de conflit et de paix, ACC sensibilise les Canadiens et les collectivités à l'échelle locale, nationale et internationale. Étant donné que la jeunesse d'aujourd'hui jouera un rôle majeur afin de perpétuer le souvenir des sacrifices consentis par les anciens combattants du Canada pour les générations futures, le Ministère se mobilise pour sensibiliser et impliquer les jeunes.

Le Ministère s'acquitte de ses responsabilités en offrant des programmes et des services qui appuient la santé et le mieux-être de notre clientèle. En outre, afin d'offrir le meilleur service qui soit à nos clients, nous avons modernisé et amélioré nos programmes et nos services. Nous avons aussi encouragé tous les Canadiens, surtout les jeunes, à prendre part aux activités de commémoration afin que le flambeau du Souvenir soit transmis aux générations futures.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) fournit un programme indépendant de recours relativement aux pensions d'invalidité et au Programme d'allocation d'ancien combattant qui fait preuve d'équité, de compétence et d'excellence et qui veille à ce que notre clientèle reçoive les avantages auxquels elle a droit conformément à la loi.

Voici la mission du Ministère et du Tribunal :

Anciens Combattants Canada	Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
Fournir des services et des avantages axés sur le client qui soient exemplaires et adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et des familles de ceux-ci, de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.	Dans le cadre des programmes canadiens, assurer l'équité en ce qui concerne les pensions d'invalidité et les allocations aux anciens combattants en fournissant un soutien à la recherche et aux conseils donnés et en rendant des décisions arbitrales dans le cadre d'appels qui soient justes et expéditives.

Total des ressources financières du Ministère (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
2 790,7	2 807,1	2 695,4

Total des ressources humaines du Ministère

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Différence
3 376	3 463	87

RÉSULTATS ATTEINTS EN CE QUI CONCERNE LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES, LES PRIORITÉS ET LES ENGAGEMENTS DU MINISTÈRE

Résultat stratégique	Priorités/engagements pour 2004-2005	Genre	Dépenses prévues (en M$)	Dépenses réelles (en M$)	État actuel
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AUX PROGRAMMES D'AVANTAGES ET DE SERVICES					
Prestation d'avantages et de services qui favorisent l'autonomie, la qualité de vie et un niveau de vie acceptable pour les anciens combattants canadiens, les ex-militaires et les militaires admissibles, les clients de la GRC, les civils admissibles et les membres de leurs familles, en reconnaissance des sacrifices consentis pour notre pays.	• Améliorer et étendre les services aux ex-militaires. • Former des partenariats en vue de servir la GRC et les civils admissibles. • Transformer les modalités de prestation des services et promouvoir l'innovation dans les politiques et les pratiques.	En cours En cours En cours	2 660,0	2 561,0	• Atteint • Atteint • Atteint
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AU PROGRAMME DE DÉFENSE DES DROITS LIÉS AUX PENSION					
Les droits des clients d'ACC sont protégés par une représentation juridique professionnelle lors des appels des décisions au sujet des pensions et allocations d'invalidité.	• Améliorer et étendre les services aux ex-militaires. • Former des partenariats en vue de servir la GRC et les civils admissibles.	En cours En cours	8,9	8,7	• Atteint • Atteint
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AU PROGRAMME LE CANADA SE SOUVIENT					

Résultat stratégique	Priorités/engagements pour 2004-2005	Genre	Dépenses prévues (en M$)	Dépenses réelles (en M$)	État actuel
Un public canadien conscient reconnait les réalisations et les sacrifices consentis par les citoyens canadiens pour la défense de la liberté et apprécie la contribution historique de ces réalisations à l'édification du Canada en tant que nation.	• Jouer un rôle directeur de premier plan en matière de programmation des activités commémoratives, grâce à des partenariats efficaces.	En cours	51,6	48,0	• Atteint
ADMINISTRATION CORPORATIVE					
Les activités portent essentiellement sur l'amélioration des services et l'efficacité de l'organisation, grâce à la gestion stratégique de notre personnel, à de meilleures communications, à une plus grande utilisation de la technologie et à une contribution accrue à l'élaboration des politiques nationales dans des domaines directement liés au mieux-être et à l'appréciation de nos anciens combattants et de nos autres clients.	• Harmoniser nos initiatives stratégiques en matière de ressources humaines en appui aux objectifs de l'organisation et aux aspirations de nos employés. • Faire progresser le développement de nos capacités en matière de gestion de l'information et de technologies de l'information en appui à l'amélioration des services, à l'efficacité administrative et au Gouvernement en direct	En cours En cours	59,5	66,8	• Atteint • Atteint
RÉSULTATS STRATÉGIQUES RELATIFS AU TRIBUNAL DES ANCIENS COMBATTANTS (RÉVISION ET APPEL)					

Résultat stratégique	Priorités/engagements pour 2004-2005	Genre	Dépenses prévues (en M$)	Dépenses réelles (en M$)	État actuel
Équité dans l'application du Programme des pensions d'invalidité et des allocations aux anciens combattants.	• Améliorer les communications avec les appelants, les membres du personnel et les intervenants. • Améliorer la prestation des services. • Améliorer le cadre de responsabilisation de gestion. • Assurer une transition en douceur.	Nouveau Nouveau Nouveau Nouveau	10,7	10,9	• Atteint • Atteint • Atteint • Atteint

Accès au site Web

Le Portefeuille (organisation)

- Bureau de services juridiques des pensions;
- Secteur des services ministériels;
- Planification des politiques et liaison;
- Communications et Programmes publics (anciennement le Secteur des affaires publiques);
- Hôpital Sainte-Anne;
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel);
- Secteur des services aux anciens combattants.

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization

Le Ministère

- Rapports ministériels;
- Divulgation des frais de voyage et d'accueil;
- Législation appliquée par Anciens Combattants;
- Mandat, mission, vision, valeurs et éthique;
- Les responsables;
- Normes en matière de services.

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department

Le Tribunal

- Ici TACRA;
- Contactez-nous;
- Documents;
- Foire aux questions;
- Engagement envers le service;
- Quoi de neuf.

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_contents_f.htm

RENDEMENT GÉNÉRAL DU MINISTÈRE

Les Canadiens savent bien que le changement est une étape naturelle faisant partie de tous les aspects de la vie. Anciens Combattants Canada n'échappe pas au changement; nous continuons d'adapter et d'améliorer nos programmes et nos services afin de répondre aux demandes et aux besoins changeants de nos clients. Pendant l'année visée par l'examen, il y a eu un nombre considérable de réalisations. L'un des faits saillants de l'année est sans aucun doute la préparation de la nouvelle Charte des anciens combattants (adoptée en mai), qui vise à transformer la structure actuelle et le contenu des programmes et des services afin de mieux répondre aux nouveaux besoins de nos clients militaires et de mettre à leur disposition tous les outils nécessaires pour que la transition à la vie civile se fasse en douceur. Nous avons également élargi les critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) afin d'offrir des services d'entretien ménager et des services d'entretien de terrain aux principaux dispensateurs de soins admissibles. En outre, le Projet de recherche sur les soins continus nous permettra de mieux comprendre le genre d'appui dont ont besoin les aînés au fur et à mesure qu'ils traversent les diverses étapes de leur vie.

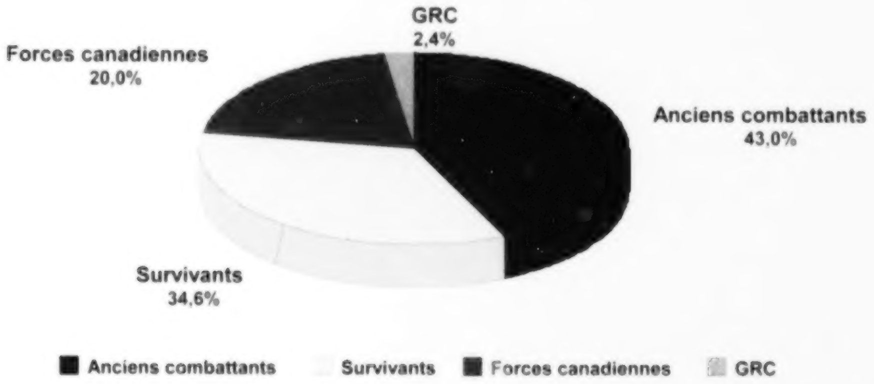
Pendant l'année de l'examen, l'Hôpital Sainte-Anne a continué de soutenir sa réputation de Centre d'excellence, établie de longue date. L'Hôpital, au moyen de tous les services qu'il offre, s'emploie à fournir un niveau de soins et de services supérieur à tous ses patients et à leur famille. Pour ce faire, il met sur pied des programmes cliniques d'avant-garde qui répondent aux besoins complexes de sa clientèle.

En novembre 2004, on a annoncé que l'année 2005 serait déclarée l'*Année de l'ancien combattant*. Cette reconnaissance spéciale nous procure l'occasion de veiller à ce que tous les Canadiens soient au courant des sacrifices qu'ont consentis les anciens combattants pour faire du Canada le pays dans lequel nous vivons aujourd'hui. Le Ministère est confronté à un nouveau défi : les anciens combattants avancent en âge et ils deviennent de moins en moins aptes à diriger des activités de commémoration et à voyager outre-mer. Parallèlement, le Ministère reconnaît le besoin de passer le flambeau du Souvenir à nos jeunes pour veiller à ce que les générations futures n'oublient pas cette page de notre histoire. L'année a été assez chargée avec la tenue de nombreuses célébrations commémoratives, dont le 60^{e} anniversaire de trois événements outre-mer.

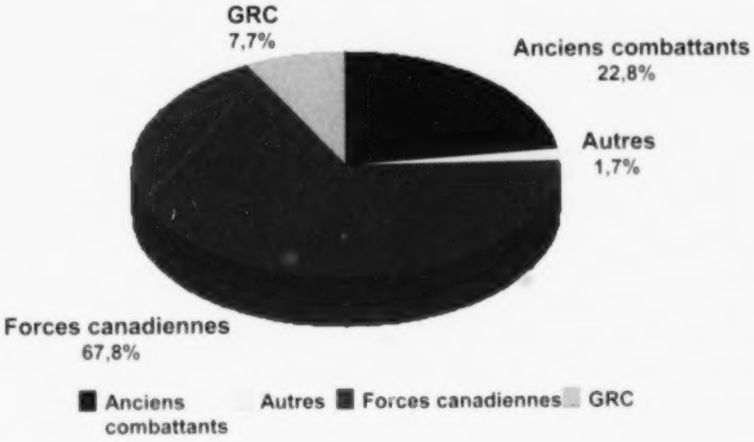
Les clients qui traitent avec le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) souffrent de troubles médicaux de plus en plus complexes, et les liens qui existent entre les différentes maladies sont tout aussi complexes. En outre, les changements apportés aux mesures législatives relatives aux pensions et la rationalisation au sein d'ACC se sont fait sentir sur la façon dont le Tribunal fonctionne. Le Tribunal continue de renforcer ses capacités en améliorant sa capacité de recherche, la formation, l'exécution des programmes et les communications afin de veiller à offrir un processus juridictionnel équitable.

Au cours de l'année, nous avons beaucoup progressé à l'égard de nos résultats stratégiques, mais il reste encore beaucoup à faire pour répondre aux besoins changeants de nos clients. Dans les prochaines sections du présent rapport se trouvent les réalisations en matière de rendement du Portefeuille. Pour la dernière fois, le rendement et les tableaux financiers d'Anciens Combattants sont basés sur le cadre découlant des résultats stratégiques et des secteurs d'activités ministériels. Les prochains rapports sur le rendement et les tableaux financiers seront basés sur la nouvelle Architecture des activités des programmes (AAP).

En mars 2005, ACC offrait des avantages et des services à quelque 219 000 clients. Au cours des dernières années, notre clientèle a évolué, et on s'attend à ce qu'elle change du tout au tout au cours des dix prochaines années. Contrairement à la perception erronée qui a cours, Anciens Combattants n'est pas un ministère en voie de disparition, mais plutôt une organisation dynamique dont les services sont encore très recherchés par un segment hautement méritoire et très diversifié de la population canadienne. Alors que le Ministère observe une diminution du nombre d'anciens combattants de guerre qu'il sert, le nombre de militaires qui cherchent l'appui et le soutien d'ACC ne cesse d'augmenter. Selon les prévisions, le nombre de clients bénéficiant des programmes et des avantages d'ACC devrait augmenter à court terme, et on devrait observer des diminutions marginales à moyen terme. Il convient de noter que le nombre de demandes initiales de pension d'invalidité a augmenté.



Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) répond aux besoins de la même clientèle qu'ACC, notamment ceux dont la demande de pension d'invalidité a été rejetée ou ceux qui ne sont pas satisfaits de l'évaluation de leur affection ouvrant doit à pension. Voici une ventilation approximative de la clientèle du Tribunal :



Les pourcentages fournis ci-dessus sont basés sur 6 430 décisions de révision et d'appel rendues au 31 mars 2005.

SECTION II - ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Programme d'avantages et de services

Résultat stratégique

Offrir des avantages et des services favorisant l'autonomie, la qualité et le niveau de vie des anciens combattants de guerre, des ex-militaires et des militaires admissibles, des clients de la GRC, des civils admissibles et de leur famille en reconnaissance de leurs sacrifices consentis pour la patrie.

Dépenses prévues (du 1er avril 2004 au 31 mars 2005) : 2 720,5 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 2 728,7 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005: 2 617,7 millions de dollars

ETP : 2 558

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

L'objectif d'Anciens Combattants Canada est d'offrir des avantages et des services exemplaires axés sur la clientèle qui répondent aux besoins des anciens combattants, des personnes admissibles et de leur famille. En favorisant l'autonomie et en améliorant la qualité de vie de nos anciens combattants et d'autres clients, ACC les aide à demeurer actifs dans leur collectivité et dans la société en général. À ACC, nous sommes conscients que notre clientèle subit un changement, en partie en raison du vieillissement des anciens combattants et de leur santé qui se détériore. Ces circonstances requièrent des soins de santé plus intensifs et plus complexes. Quant à la clientèle plus jeune des ex-militaires, dont bon nombre ont de jeunes familles, celle-ci affiche des besoins différents, mais tout aussi pressants. La diversité de la clientèle fait en sorte que chaque groupe a des attentes et des besoins précis. Les services sont très en demande et ACC continue de faire preuve d'innovation afin d'adapter ses programmes et ses services pour répondre aux besoins de tous les clients.

Dans un sens plus large, les Canadiens profitent d'ACC en s'assurant que ses programmes et ses services sont conformes aux résultats du gouvernement du Canada de 2005, notamment « Des Canadiens en santé ayant accès à des soins de santé de qualité » et « Une société inclusive qui favorise la dualité et la diversité linguistiques. » (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp)

Résultats attendus :

Résultats intermédiaires

Aider notre clientèle à améliorer sa santé et son mieux-être et ainsi favoriser l'autonomie et rehausser la qualité de vie.

Résultats immédiats

Offrir des avantages et des services axés sur les clients qui répondent à leurs besoins.

Priorités

Améliorer et élargir les critères d'admissibilité aux services pour les ex-militaires et les militaires.

Forger un partenariat afin de servir la GRC et les civils admissibles.

Réalisations en matière de rendement

Hôpital Sainte-Anne

L'Hôpital Sainte-Anne fournit aux anciens combattants et aux civils admissibles des soins gériatriques et psycho-gériatriques. L'Hôpital cherche à préserver la dignité et l'autonomie de chaque bénéficiaire. L'Hôpital, qui héberge plus de 485 anciens combattants, est le dernier hôpital fédéral administré par Anciens Combattants Canada. Cet établissement médical est peu commun en ce sens qu'il constitue bien plus qu'un hôpital typique ou qu'un établissement de soins de longue durée. Par l'entremise de son Centre de liaison (centre de jour), l'Hôpital fournit également des soins et des services de soutien à 175 personnes admissibles habitant dans leur propre résidence. Le Centre Sainte-Anne, qui a ouvert ses portes en 2001, offre des services de santé mentale à 225 militaires et ex-militaires (surtout ceux qui souffrent du syndrome de stress post-traumatique et d'autres problèmes psychologiques liés au stress opérationnel).

À l'hiver 2005, le Programme des soins aux personnes atteintes de démence sera transféré à un nouveau pavillon conçu spécialement pour les anciens combattants aînés qui ont une déficience cognitive. Dans le cadre de ce Programme, les équipes pluridisciplinaires ont travaillé de manière diligente pour réduire le nombre de moyens de contention tout en offrant un environnement sûr. Jusqu'à maintenant, l'utilisation de moyens de contention a été réduite de 80 p. 100.

Pendant l'exercice financier, une initiative de commercialisation a été mise sur pied avec la collaboration des Soins de santé et des Services alimentaires. Dans le cadre de cette initiative, les Canadiens qui souffrent de dysphagie peuvent bénéficier de produits

alimentaires hautement spécialisés élaborés par les spécialistes de l'Hôpital. L'Hôpital poursuit sa recherche clinique dans ce domaine et surveille ses patients dysphagiques à l'aide de l'indice de masse corporelle, une mesure d'un état nutritionnel sain. Une nouvelle clinique de gestion de la douleur a ouvert ses portes à l'automne 2005; elle permettra à l'Hôpital d'offrir un environnement sans douleur à ses patients. La recherche clinique appliquée dans le domaine des soins aux personnes atteintes de démence, de la gestion de la douleur et du syndrome de stress post-traumatique continuent de soutenir la concrétisation de la vision de l'Hôpital.

Au cours des dernières années, nous avons appris à mieux comprendre les causes de la maladie mentale et l'urgence d'intervenir à l'aide d'un traitement approprié et opportun. Depuis 2002, ACC et le ministère de la Défense nationale (MDN) travaillent en partenariat pour créer une stratégie commune qui répondra efficacement aux besoins en matière de santé mentale des ex-militaires et des militaires. L'une des principales initiatives de la stratégie sur la santé mentale d'ACC consistait à mettre sur pied le Centre national des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) de l'Hôpital Sainte-Anne en tant que Centre d'excellence national dans le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Le Réseau d'excellence d'ACC englobe désormais le Centre des TSO de l'Hôpital Sainte-Anne et plusieurs cliniques externes de traitement des TSO dans des installations de lits d'accès prioritaire d'ACC. Il s'agit de la Clinique de TSO Parkwood, à London, en Ontario et la Clinique de TSO La Maison Paul Triquet dans la ville de Québec, au Québec, qui ont toutes deux officiellement ouvert leurs portes en février 2004. La Clinique de TSO Deer Lodge, à Winnipeg, au Manitoba, a été officiellement inaugurée en avril 2005.

L'Hôpital a fait l'objet de nombreuses rénovations et de travaux de construction afin de rehausser la qualité des soins pour les résidents et de rendre l'Hôpital conforme aux normes provinciales. Grâce au projet de 67,7 millions de dollars, 446 lits seront aménagés dans des chambres privées appropriées, et les anciens combattants auront un milieu de vie amélioré. Au 31 mars 2005, la construction de la centrale thermique et de la sous-station électrique était achevée à 98 p. 100. Ces bâtiments devraient être opérationnels d'ici la fin de l'été 2005. La construction du nouveau pavillon va bon train; les travaux devraient se terminer en fin 2005. Une fois le pavillon prêt, plus de 100 anciens combattants souffrant de déficit intellectuel pourront tirer profit d'une installation qui sera plus sûre et mieux adaptée à leurs besoins spécifiques. Pour ce qui est de la rénovation de la tour principale, nous estimons la fin des travaux au printemps 2008. Le défi constant d'un projet de cette ampleur est de maintenir un juste équilibre entre les soins aux patients au milieu d'importants travaux de rénovation et de construction.

Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes

Depuis la Seconde Guerre mondiale, Anciens Combattants Canada (ACC) œuvre à l'intérieur d'une Charte des anciens combattants pour fournir des programmes et des services à nos clients. Lorsque cette mesure législative exhaustive a été adoptée dans les

années 1940, on la qualifiait « du plus ambitieux programme de réadaptation jamais entrepris au Canada ou dans tout autre pays. » Or, comme le rôle et les données démographiques de nos ex-militaires ont évolué au cours des dernières années, nous nous sommes rendu compte que nos programmes et nos services n'étaient pas à la hauteur des nouveaux besoins des clients des FC, des anciens combattants et de leurs familles. En réaction à cela, ACC a mis sur pied en 2003 un Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes (Groupe de travail), qui avait le mandat d'effectuer de la recherche sur les programmes et les services d'ACC, de proposer des façons d'en améliorer la structure et le contenu et de mettre en application ses recommandations.

En mars 2004, le Conseil consultatif ACC-FC (CC ACC-FC), a diffusé un important document de travail intitulé « *Respecter l'engagement du Canada : offrir possibilités et sécurité aux anciens combattants des Forces canadiennes et à leurs familles au XXI[e] siècle.* » Le CC ACC-FC a exhorté le gouvernement d'agir devant l'évolution des besoins des anciens combattants canadiens et de leurs familles. En mai 2004, les ministres d'Anciens Combattants Canada et de la Défense nationale ont annoncé l'intention du gouvernement du Canada de moderniser les programmes afin de mieux servir les clients des FC. Le gouvernement promettait alors de consulter les organisations des anciens combattants afin d'établir des indemnités d'invalidité et des programmes de mieux-être connexes.

Tout au long de l'exercice financier, le Groupe de travail a consulté les groupes d'intervenants sur les grandes composantes des indemnités d'invalidité et des programmes de mieux-être afin de remplacer le régime de pensions pour les nouveaux requérants. En décembre 2004 et en janvier 2005, des groupes de travail ont été créés afin d'évaluer la réaction de futurs clients à l'égard des programmes proposés. En tout, onze séances d'information ont eu lieu à quatre endroits auxquelles ont participé des militaires, des ex-militaires et leurs familles.

Les discussions à ces séances ont à nouveau fait ressortir que les militaires et les ex-militaires veulent des programmes et des services adaptés à leurs besoins et à ceux de leurs familles. Ils veulent aussi des programmes qui favorisent leur mieux-être, leur autonomie et leur transition vers la vie civile. Une nouvelle Charte des anciens combattants a été créée afin de répondre à ces besoins.

Au cours de 2004-2005, le Groupe de travail a travaillé à l'élaboration générale d'une nouvelle série de programmes et de services et il a préparé les changements législatifs requis. De concert avec le MDN, ACC a tenu six séances d'information avec des ex-militaires et leur familles afin de mieux évaluer leurs réactions à l'égard de cette nouvelle série de programmes et de services avant le dépôt au Parlement. Ces séances, dont la première a eu lieu à la BFC d'Halifax le 29 mars 2005, a servi de tribune aux ex-militaires et à leurs familles, qui ont été les premiers à apprendre les détails de la nouvelle Charte des anciens combattants. La plupart des participants ont dit avoir

compris l'approche proposée par ACC et ils y ont donné leur aval. Fait intéressant, le niveau d'accord à l'égard de la proposition était proportionnel à la compréhension du programme par les participants.

La nouvelle Charte des anciens combattants offrira un service à guichet unique axé sur le client et confiera aux gestionnaires de cas d'ACC la responsabilité de veiller à ce que les besoins des militaires et des ex-militaires et de leurs familles soient cernés de façon adéquate, à ce qu'ils soient satisfaits et à ce qu'ils fassent l'objet d'une surveillance et d'un suivi, tout en assurant la coordination des services offerts par les fournisseurs. La Charte offre un éventail complet de programmes axés sur le mieux-être qui visent à offrir aux ex-militaires et à leurs familles les meilleures chances possibles de faire la transition à la vie civile sans heurt. Les programmes comprennent les éléments clés suivants : services de réadaptation, avantages médicaux, aide au placement; compensation de perte financière, indemnités d'invalidité et gestion de cas. La nouvelle Charte reconnaitra également la contribution des militaires et ex-militaires au Canada et dans le monde entier. Ces changements n'auront aucune incidence sur les pensions d'invalidité et les autres services en place pour les clients actuels.

En outre, la nouvelle Charte des anciens combattants entrainera des modifications à la *Loi* et au *Règlement sur l'emploi dans la fonction publique*. Une fois adoptées, ces modifications permettront aux militaires de participer aux concours autrefois réservés aux fonctionnaires. En outre, certains militaires libérés pour des raisons de santé pourront être nommés, sans concours, à des postes dans la fonction publique pour lesquels ils possèdent les compétences requises.

GRC

ACC a poursuivi son étroite collaboration avec la GRC au chapitre de la modernisation tout au long de l'exercice 2004-2005. L'analyse des besoins que devait entreprendre la GRC a été reportée à plus tard afin de donner suite à d'autres priorités. La GRC croit qu'avant de procéder à la modernisation des programmes, il faut effectuer une étude exhaustive des besoins. Par suite de réunions clés du Comité de direction d'ACC-GRC en décembre 2004 et des séances d'information données aux représentants de la GRC à la fin de février 2005, une équipe de projet de la GRC a donc été mise sur pied à la mi-avril 2005 afin d'examiner les besoins des membres de la GRC et des bénéficiaires d'une pension d'invalidité. L'identification approfondie des besoins se fait à l'été 2005. Selon les résultats de l'analyse et les recommandations, la GRC établira la meilleure façon de procéder pour répondre aux besoins relevés. ACC continuera d'appuyer la GRC pendant l'étude et collaborera avec elle pour répondre aux besoins relevés.

Programme de pension d'invalidité

Par l'intermédiaire de l'administration de la *Loi sur les pensions*, le Programme de pension d'invalidité d'ACC offre des pensions d'invalidité aux personnes frappées

d'une invalidité résultant du service militaire effectué en période de guerre ou de paix et aux membres de la GRC admissibles. Les demandes de pension d'invalidité, de même que les dossiers de service et les dossiers médicaux, sont envoyés à l'Administration centrale à Charlottetown. En se basant sur les renseignements communiqués et sur les dispositions de la *Loi sur les pensions*, il faut déterminer si l'invalidité est liée au service militaire ou au service dans la GRC. Le montant de la pension d'invalidité est basé sur la gravité de l'invalidité, vérifiée dans le cadre d'un examen médical, et évaluée selon la Table des invalidités. Les pensions d'invalidité sont versées en fonction des taux établis dans la *Loi*; les clients dont la pension d'invalidité est évaluée à 5 % et plus reçoivent une pension mensuelle.

En 2004-2005, il y a eu une augmentation de 6,4 p. 100 des demandes initiales de pension d'invalidité comparativement à 2003-2004, ce qui a entraîné un arriéré dans le traitement des demandes. Afin de régler la situation, une stratégie nationale de diminution des demandes en retard a été lancée. Cette stratégie, basée sur la réception prévue des nouvelles demandes, fixait des objectifs mensuels pour les districts, les régions et l'Administration centrale. Diverses autres stratégies ont également été mises en œuvre pour atteindre ces objectifs mensuels. À titre d'exemple, au Centre d'expertise en décision, les ressources affectées à la prise de décision relative aux premières demandes ont augmenté grâce à l'embauche de nouveaux membres du jury et à la réaffectation des ressources déjà existantes. En outre, des rapports mensuels sur les progrès sont présentés à la haute direction. L'atteinte de ces objectifs mensuels permettra de faire passer le nombre de demandes en attente à un nombre acceptable préétabli d'ici juin 2006. Au cours de 2004-2005, nous avons réussi à réduire l'arriéré dans le traitement des demandes en retard, et les clients devraient avoir noté une amélioration dans le traitement de leur demande de pension d'invalidité.

Cadre de prestation intégrée des services (CPIS)

Au cours de l'exercice, ACC a mis la dernière main à la mise en œuvre du CPIS. Grâce à cette initiative d'amélioration des services, l'organisation est maintenant plus conforme à ses politiques nationales et elle a réussi à appliquer ses processus d'affaires plus uniformément. Nous avons établi des réseaux et des partenariats afin d'améliorer la prestation des services et notre capacité de répondre aux besoins des clients. Un examen de la fonction directionnelle a été mené afin d'établir avec exactitude les liens hiérarchiques organisationnels. Nous avons raffiné le modèle d'affectation des ressources et nous avons défini les rôles et les responsabilités afin d'assurer une répartition équitable des ressources humaines et financières. Des équipes pluridisciplinaires de services à la clientèle ont été créées au sein de nos districts, et elles ont grandement contribué au régime de soins de nos clients. Les centres d'expertise et les centres de gestion sont maintenant en place. En 2004-2005, le Réseau national des centres d'appel (RNCA) a été confronté à un problème opérationnel qui portait sur le nombre d'appels abandonnés. En cernant les problèmes, en tentant d'en comprendre les causes et en appliquant des pratiques exemplaires, nous avons réussi à prendre les mesures correctives qui s'imposaient. Le RNCA est désormais stable; les employés répondent à plus de 90 p. 100 des appels immédiatement.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)

Le PAAC d'ACC aide les anciens combattants et les dispensateurs de soins admissibles à demeurer en santé et autonomes dans leur propre domicile. Le 7 décembre 2004, le gouvernement du Canada a annoncé le prolongement à vie des services d'entretien ménager et d'entretien de terrain du PAAC pour les dispensateurs de soins des anciens combattants. Cela représente environ 4 000 dispensateurs de soins, notamment les conjoints et les conjoints de faits admissibles de tous les anciens combattants qui recevaient ces services du PAAC au moment de leur décès ou qui ont été admis dans un établissement de soins de longue durée depuis l'instauration du Programme en 1981, ou d'autres personnes admissibles.

Ces changements au *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* sont entrés en vigueur le 15 février 2005. Des politiques et des procédures d'affaires ont été instaurées afin de faciliter la mise en application des nouvelles dispositions du Règlement. Au 31 mars 2005, 3 369 demandes avaient été envoyées aux personnes susceptibles d'être admissibles aux services du PAAC par suite des modifications. De ce nombre, 2 066 demandes remplies ont été reçues, 803 ont été traitées et 746 ont été approuvées.

Direction de la recherche et de l'information

Les connaissances acquises dans le cadre de la recherche sont prises en compte dans les décisions du Ministère et elles présentent un intérêt pour les preneurs de décisions, les planificateurs des programmes, les gestionnaires de la santé, les cliniciens et les divers intervenants. Leurs efforts communs soutiennent la santé et le mieux-être de la clientèle diversifiée d'ACC, qui comprend notamment des anciens combattants, des militaires et des membres de la GRC.

ACC a continué de faire fond sur sa capacité en assurant un suivi des progrès de la science sur les dossiers de santé militaire. La mise en oeuvre du modèle de transfert des connaissances a débuté par le lancement d'un site Web visant à faciliter le partage des activités et des résultats des recherches d'ACC. Le Ministère continue d'échanger de l'information sur la recherche et de collaborer dans le cadre de partenariats nationaux et internationaux avec le ministère de la Défense nationale, les administrations d'anciens combattants dans d'autres pays, des comités nationaux et internationaux, les universités canadiennes et des organisations provinciales.

Le 10 septembre 2004, la ministre a annoncé qu'ACC, en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, réaliserait un projet de recherche étalé sur deux ans sur les soins de longue durée. Ce projet permettra aux Canadiens de mieux comprendre l'appui dont les aînés ont besoin pour vieillir dans la dignité et pour prendre leurs propres décisions par rapport aux soins dont ils ont besoin.

Un projet de recherche conjoint avec le MDN a permis de réaliser une étude transversale prospective visant à évaluer les risques associés à l'hypoacousie imputable à l'exposition au bruit chez une vaste gamme de groupes professionnels militaires. En tout, 1 057 personnes travaillant dans 107 métiers propres à l'armée de terre, d'air et de mer et d'autres métiers partagés ont participé à l'étude. À partir des résultats, des recommandations ont été faites pour améliorer et accroître le Programme de protection de l'ouïe des FC.

ACC, en collaboration avec l'Université de l'Alberta, l'Université Mount St. Vincent, la Légion royale canadienne (LRC) et Statistique Canada, participe au projet État des soins aux aînés en milieu rural. À long terme, les connaissances acquises dans ce projet amélioreront les modèles d'appui et la prestation de service aux clients des milieux ruraux et aux clients âgés. Les résultats devraient être disponibles en mars 2006. D'autres projets de recherche sont en cours sur la santé mentale et d'autres sujets liés à la santé militaire.

Mesure législative

Pour faire avancer la priorité stratégique visant à améliorer et à prolonger les services aux ex-militaires et aux militaires, ACC a terminé, en 2004-2005, la rédaction de la nouvelle Charte des anciens combattants. La mesure législative a été élaborée afin d'offrir une nouvelle série de programmes, notamment une aide au placement professionnel, de l'appui physique, psychologique et professionnel, des indemnités d'invalidité, un soutien pour perte de revenu et des avantages médicaux plus complets. Cette mesure législative, une fois mise en application, autorisera ACC à exécuter des services améliorés et étendus qui répondront aux besoins des ex-militaires, des militaires et de leurs familles alors qu'ils réintègrent la vie civile.

À la fin de l'exercice financier, on a mis la dernière main à la mesure législative. Elle sera décrite plus en détail au prochain exercice. La mesure législative a été défendue au Parlement et elle a reçu la sanction royale le 13 mai en tant que projet de loi C-45, la *Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes*.

Partenariats

La collaboration avec les organisations partenaires est devenue une façon de faire des affaires, et pas seulement une méthode de travail utilisée pour des projets précis. Comme il a été mentionné tout au long du rapport, des partenariats solides ont été bâtis au cours de l'exercice. Les partenariats continus avec le MDN, la LRC, la GRC, les provinces, les universités, les collectivités et d'autres pays continuent de porter des fruits en assurant une prestation plus efficace des services. Nos partenariats nous permettent d'acquérir des connaissances précieuses à partir des pratiques exemplaires des autres.

Le Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS) est un exemple d'un partenariat fructueux. Six membres permanents constitués de ministères, d'organisations et d'organismes qui sont chargés de fournir services et avantages en matière de soins de santé et des services travaillent ensemble à des dossiers communs. Les clients, qui sont plus d'un million, comprennent des anciens combattants, des militaires, des membres de la GRC, des membres des Premières nations, des Inuits, des détenus d'établissements fédéraux, des demandeurs d'asile et des réfugiés. Le Partenariat a un double mandat : réaliser des économies d'échelle tout en améliorant la prestation des soins et offrir du leadership sur le plan des enjeux stratégiques. Pendant l'exercice 2004-2005, les efforts de collaboration de ce Partenariat ont permis de réaliser d'importantes économies de plus de 16,8 millions de dollars dans la prestation et l'achat de produits et de services de santé pour les clients de nos ministères respectifs.

En plus de ses programmes de base, dont l'audiologie, les soins de la vue, les soins dentaires, l'oxygénothérapie et le recyclage d'équipement médical, le Partenariat fédéral pour les soins de santé devait mettre en application les recommandations de la vérificatrice générale dans sa vérification de 2004 portant sur la rentabilité des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques administrés par les six organisations membres permanentes du PFSS. Les résultats de la vérification ont été présentés à la Chambre des communes le 23 novembre 2004, et les organisations partenaires ont accepté de donner suite aux recommandations de la vérificatrice générale et se sont engagés à le faire en travaillant ensemble dans le cadre du PFSS. À la fin de l'automne 2004, sous l'égide des sous-ministres du PFSS et du président du Comité de direction du PFSS, quatre groupes de travail comportant une représentation des six organisations partenaires et du PFSS ont été mis sur pied pour élaborer la réponse du gouvernement du Canada aux recommandations.

Les défis constants du Secrétariat comprennent la facilitation d'une collaboration interministérielle continue. En outre, le changement de cap dans les ministères partenaires a, dans de nombreux cas, nécessité la modification des plans d'action et des échéanciers des projets du PFSS.

Bien que de nombreux programmes très intéressants pourraient relever du PFSS, le manque de ressources financières et humaines vient entraver sa capacité à poursuivre les possibilités. Ces limites poussent le PFSS à faire des choix parmi les programmes où la collaboration pourrait porter le plus de fruits.

Sites Web

Clients

- Le deuil;
- Activités des Forces canadiennes;
- Contactez-nous;
- Pays étrangers;
- Promotion de la santé;
- Médailles et décorations;
- Services aux anciens combattants;
- Quoi de neuf.

http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/

Fournisseurs et professionnels

- Soins aux dispensateurs de soins;
- Approche pour un service axé sur le client;
- Pensions d'invalidité;
- Information aux dispensateurs de soins de santé;
- Recherche;
- Quoi de neuf.

http://www.vac-acc.gc.ca/providers_f/

Hôpital Sainte-Anne

- Les publications de nos chercheurs;
- Nos programmes d'avant-garde;
- Un nouvel environnement de recherche;
- Notre philosophie de soins et de services;
- Nos services;
- Nos statistiques.

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=steannes

Programme de défense des intérêts des clients en matière de pension

Résultat stratégique

Les droits des anciens combattants sont protégés grâce à une représentation juridique et professionnelle dans le cadre de décisions d'appel concernant les pensions et les allocations.

Dépenses prévues (du 1er avril 2004 au 31 mars 2005) : 8,9 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 8,9 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 8,7 millions de dollars

ETP : 85

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

Le Bureau de services juridiques des pensions (le Bureau) comprend quatorze bureaux de district à travers le Canada et une Administration centrale, à Charlottetown. Le Bureau est chargé de fournir des avis et du counselling aux clients qui ne comprennent pas bien certains aspects de la décision rendue par Anciens Combattants Canada à l'égard de leur demande de pension. Les avocats et les assistants juridiques du Bureau travaillent ensemble pour aider les clients à décider de la meilleure démarche à entreprendre. Les services du Bureau sont offerts gratuitement. Le Bureau peut notamment demander l'examen d'un cas par un arbitre des pensions, représenter un client devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ou conseiller un client de ne pas entreprendre de démarche. Des clients qui comparaissent devant le Tribunal, environ 95 p. 100 sont représentés par le Bureau. Les autres 5 p.100 sont représentés par un agent de la LRC, une organisation d'anciens combattants ou un avocat de pratique privée. Les clients peuvent également choisir de se représenter eux-mêmes.

Compte tenu de leur expérience de défenseurs des intérêts dans le domaine des pensions, les employés du Bureau sont considérés comme étant des spécialistes dans le domaine des demandes de pensions d'invalidité. Cette expertise permet au Bureau d'offrir de l'information et de l'éducation dans le cadre de programmes de sensibilisation pour les clients éventuels et de donner des ateliers aux membres actifs et aux anciens membres des FC, de la GRC et des organisations d'anciens combattants.

Les résultats stratégiques relatifs au Programme de défense des intérêts des clients en matière de pension sont conformes au résultat du gouvernement du Canada - La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens - dans le *Rapport sur le rendement du Canada de 2005* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp)

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Offrir gratuitement des services de consultation, d'aide et de représentation aux personnes qui sont insatisfaites des décisions rendues par Anciens Combattants Canada en ce qui a trait à leur demande d'admissibilité au droit à pension ou à toute évaluation liée à une affection ouvrant droit à pension.

Résultats immédiats

Aider les clients à préparer les demandes relatives aux révisions ou aux appels et prendre les mesures nécessaires pour que les requérants et les pensionnés soient représentés par un conseiller en régimes de pensions lors des audiences de révision ou d'appel.

Priorités

Améliorer et élargir les critères d'admissibilité aux services pour les ex-militaires et les militaires.

Former des partenariats en vue de servir la GRC et les civils admissibles.

Réalisations en matière de rendement

Au cours de la période visée par le présent rapport, il y a eu de grands changements à ACC en ce qui a trait à la modernisation des programmes offerts aux clients, ce qui a eu des incidences directes sur les priorités du Bureau. En outre, le nombre de demandes de pension a continué d'augmenter, et par le fait même, le nombre de clients se présentant au Bureau pour discuter des procédures de recours a lui aussi augmenté. Ces facteurs ont eu des incidences sur les plans et les priorités du Bureau.

À l'automne 2004, un mécanisme de rétroaction pour les clients a été instauré. Chaque client qui était représenté à une audience de révision ou d'appel au Tribunal pouvait remplir un questionnaire immédiatement après l'audience. Ce questionnaire visait à recueillir de la rétroaction sur les services offerts par les employés du Bureau, en vue d'apporter des améliorations, au besoin. Des 2 010 questionnaires reçus, les clients ont dit dans 94 p. 100 des cas être « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'ensemble des services fournis par le Bureau. Il convient de noter que les clients ont également répondu dans une proportion de 94 p. 100 qu'ils étaient satisfaits de la représentation des avocats du Bureau.

En plus du questionnaire sur la rétroaction des clients, deux réformes ont été introduites auprès des membres du personnel du Bureau, et elles ont été mises en œuvre au début de

l'automne 2004. La première, une Procédure relative au service à la clientèle, réclamait davantage de contacts avec les clients, soit par téléphone, en personne ou par écrit. Cette Procédure veille à ce que les clients comprennent mieux le processus de recours et qu'ils sachent où en est le traitement de leur demande. La deuxième réforme consistait en la préparation et la distribution de trois feuilles de renseignements; une pour informer les clients sur le mandat du Bureau, et les deux autres pour fournir des détails sur ce que peuvent comporter les audiences de révision et d'appel.

Pendant six mois à partir d'avril 2004, un processus de gestion des cas a été mis à l'essai au Bureau de district d'Halifax du Bureau. Ce projet pilote visait à établir s'il était possible d'accélérer le traitement de certains cas, éliminant ainsi le besoin de tenir une audience officielle. Cette façon de faire permettrait d'épargner du temps et de l'argent dans le processus de recours. À la fin du projet pilote, nous avons découvert que seul un petit nombre de cas pouvaient faire l'objet d'un traitement accéléré. De concert avec le Tribunal, il a été décidé de ne pas utiliser le projet de gestion des cas comme un nouveau processus de travail au Bureau pour le moment.

En raison de l'augmentation du nombre de cas reçus par le Bureau, et compte tenu du besoin de se concentrer sur la modernisation des programmes, le Bureau a décidé de ne pas accroître sa visibilité dans d'autres endroits des FC. Les ressources qui devaient être affectées à cette initiative ont été confiées au traitement de la charge de travail.

Pour faire fond sur la relation avec la GRC, les membres du personnel du Bureau au pays étaient disponibles pour présenter des exposés aux auditoires de la GRC concernant les services et les avantages offerts par ACC, surtout en ce qui a trait au processus des pensions et aux possibilités de recours qui existent.

Site Web

Bureau des services juridiques des pensions

- Le rôle du Bureau des services juridiques des pensions;
- Le processus de révision et d'appel;
- Pour communiquer avec le Bureau.

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/organization/bpa1

Programme Le Canada se souvient

Résultat stratégique

Sensibiliser le public aux réalisations et aux sacrifices des Canadiens et des Canadiennes qui se sont battus pour défendre la liberté, et lui faire prendre conscience de l'importance historique de ces réalisations pour l'épanouissement du Canada en tant que nation.

Dépenses prévues (du 1er avril 2004 au 31 mars 2005) : 51,6 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 54,1 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 48,0 millions de dollars

ETP : 106

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

Le programme Le Canada se souvient s'efforce de préserver le souvenir de nos anciens combattants en commémorant et en honorant ceux qui ont fièrement servi leur pays en temps de conflit et de paix. Il vise notamment à amener les collectivités à participer aux activités commémoratives et à favoriser une compréhension de l'importance de la contribution des anciens combattants à la vie au Canada aujourd'hui. En l'honneur de tous les anciens combattants, le gouvernement du Canada a déclaré 2005 l'*Année de l'ancien combattant*.

Anciens Combattants Canada s'acquitte de son mandat de commémoration au moyen de l'exécution du programme Le Canada se souvient, qui vise à perpétuer le souvenir des réalisations de ceux qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix , des sacrifices consentis par ceux-ci et à promouvoir la compréhension de l'importance de ces efforts dans la vie des Canadiens et Canadiennes aujourd'hui. Cela se fait par l'entretien des monuments commémoratifs et des cimetières du gouvernement du Canada, par la prestation de services funéraires et d'inhumation, par l'organisation de cérémonies et d'activités nationales et internationales, d'activités d'apprentissage, par la préparation de matériel pédagogique et par l'information du public.

Nos résultats stratégiques relatifs au programme Le Canada se souvient sont conformes au résultat du gouvernement du Canada - Culture et patrimoine canadiens dynamiques - dans le *Rapport sur le rendement du Canada de 2005* (http://www.tbs-sct.gc.ca/report/govrev/05/cp-rc_e.asp).

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Préserver le souvenir de nos anciens combattants en commémorant et en rendant hommage à ceux qui ont fièrement servi leur pays en temps de conflit et de paix.

Résultats immédiats

Perpétuer les réalisations et les sacrifices des anciens combattants canadiens ainsi que leur souvenir dans la mémoire de tous les Canadiens.

Contribuer à la connaissance et à la compréhension par le public de l'importance historique de ces réalisations ainsi que de leur contribution au développement du Canada comme pays.

Priorités

Jouer un rôle directeur de premier plan en matière de programmation des activités commémoratives, grâce à des partenariats efficaces.

Réalisations en matière de rendement

Année de l'ancien combattant

En novembre 2004, l'honorable Albina Guarnieri, ministre des Anciens Combattants (la ministre), a déclaré l'année 2005 l'*Année de l'Ancien combattant*. Cette année toute spéciale permet aux Canadiens et aux Canadiennes de témoigner leur gratitude aux anciens combattants, de raconter l'histoire des anciens combattants, de comprendre les contributions et le courage des Canadiens et des Canadiennes en temps de conflit et de paix et d'inciter les jeunes et les autres Canadiens à prendre part aux activités de commémoration. Le 14 décembre 2004, la ministre a donné le coup d'envoi à l'*Année de l'ancien combattant* sur la colline du Parlement. Le 18 janvier 2005, elle a lancé l'*Année de l'ancien combattant* à Halifax, en Nouvelle-Écosse. Pour souligner cette occasion, une grande toile murale illustrant des scènes du temps de la guerre et du maintien de la paix (peintes par un réfugié du Kosovo, Zeqirja Rexhepi) a été dévoilée. Parmi les invités, on comptait des anciens combattants, leurs familles, des jeunes et des représentants de groupes militaires et des groupes d'anciens combattants de la région de l'Atlantique. Le 22 mars 2005, la ministre et M. Mike Scott, commissaire national de Scouts Canada, ont lancé le programme Invitation au souvenir. En 2005, les Scouts un peu partout au pays remettront à 150 000 anciens combattants des insignes pour les remercier de tous les

sacrifices qu'ils ont consentis.

ACC a dirigé la planification à l'échelle du gouvernement de l'*Année de l'ancien combattant*. Il a octroyé des fonds à d'autres ministères et organismes fédéraux pour leur permettre d'inciter les Canadiens et les Canadiennes à participer aux activités de cette année spéciale et pour veiller à ce que tous les Canadiens et les Canadiennes soient au courant des sacrifices consentis par les anciens combattants pour faire du Canada le pays dans lequel nous vivons aujourd'hui. Un vaste éventail de matériel publicitaire a été préparé comme des épinglettes, des bannières à utiliser pour les défilés, des vidéos, des bannières rétractables, des affiches et des dépliants et il a été distribué à l'échelle nationale. En partenariat avec la Commission de la capitale nationale, une bannière spéciale a été préparée pour commémorer l'*Année de l'ancien combattant*.

ACC continue de faire preuve de leadership pour faire participer les collectivités au moyen de partenariats et en organisant des cérémonies et des activités nationales et internationales d'envergure qui reconnaissent et perpétuent le souvenir des Canadiens morts à la guerre et des anciens combattants. Le programme Le Canada se souvient a attiré la participation de nombreux Canadiens et Canadiennes et de nombreuses collectivités canadiennes à des activités de commémoration, en offrant une contribution modeste aux groupes et aux organisations sans but lucratif. Cette année, ACC a mené trois activités outre-mer - le 60e anniversaire du jour J et de la bataille de Normandie, le 60e anniversaire de la campagne d'Italie et le 60e anniversaire de la libération de la Belgique. Les délégations officielles comptaient 121 délégués et représentants d'anciens combattants des principales organisations d'anciens combattants et 26 jeunes représentant chaque province et territoire. ACC a voulu attirer davantage de Canadiens et de Canadiennes en tenant une activité d'importance dans chaque province et territoire et une autre à Ottawa pour commémorer le 60e anniversaire du jour J.

Le Semaine des anciens combattants continue de constituer l'un des points saillants des activités annuelles de commémoration en reconnaissance des anciens combattants. De nombreuses activités ont eu lieu dans les quatre coins du pays. Le thème de 2004, « Le Canada se souvient de la campagne d'Italie », rendait hommage à tous les anciens combattants, et tout particulièrement à ceux qui ont servi le Canada pendant la campagne d'Italie.

Subventions

Le 12 mai 2004, ACC annonçait une subvention de voyage de 1 000 $ aux anciens combattants admissibles qui retournaient en Normandie en juin 2004. La même somme d'argent a été offerte aux anciens combattants qui retournaient en Italie en octobre et en novembre 2004. Des subventions de voyage ont été versées à 360 anciens combattants qui se sont rendus en France et à 83 anciens combattants qui sont partis vers l'Italie. En décembre 2004, ACC a annoncé que la subvention de voyage de 1 000 $ sera accessible aux anciens combattants admissibles qui retourneraient aux Pays-Bas en mai 2005.

Flambeau du Souvenir

En 2004-2005, ACC a placé les jeunes au cœur de ses activités et de ses cérémonies de commémoration outre-mer, reconnaissant ainsi que l'avenir de la commémoration repose sur la jeunesse canadienne. Si les générations futures doivent reprendre le flambeau du Souvenir, il est alors impératif que les jeunes d'aujourd'hui soient engagés dans le plus grand nombre possible d'activités liées à la commémoration afin de veiller à ce qu'ils possèdent une compréhension totale et durable du legs de la population des anciens combattants du Canada. Il faudra également élaborer une stratégie d'apprentissage exhaustive pour s'assurer que les jeunes sont bien outillés pour reprendre le flambeau.

Possibilités d'apprentissage et matériel pédagogique

ACC a réussi à toucher les jeunes du pays au moyen d'approches novatrices et créatives, comme des modules d'enseignement en direct sur la commémoration, divers outils d'apprentissage et des trousses pédagogiques multimédias. En 2004, plus de 21 000 trousses d'apprentissage de la Semaine des anciens combattants ont été envoyées dans les écoles canadiennes. En outre, les jeunes ont participé à deux activités de commémoration outre-mer, après quoi ils ont assumé leur nouveau rôle de jeunes ambassadeurs dans leur collectivité.

ACC s'est associé à Rencontres du Canada pour présenter une semaine thématique « Le Canada se souvient » en novembre de chaque année. Cette semaine interactive vise à faire participer les jeunes à des débats sur l'épanouissement de notre pays, les valeurs que les Canadiens ont à cœur, la nature du conflit et de la paix et les contributions du Canada sur la scène mondiale, tant hier qu'aujourd'hui. ACC a également établi un partenariat avec Scouts Canada, et le 22 mars 2005 ils ont lancé un insigne d'appréciation que remettront les Louveteaux, les Scouts et les Pionniers aux anciens combattants de leur collectivité.

Notre Programme de guides étudiants en France permet aux étudiants canadiens de travailler, pendant quatre mois, comme guides au Monument commémoratif du Canada, à Vimy et au Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel, en France. Quelque 40 étudiants ont travaillé comme guides en 2004-2005.

ACC travaille actuellement à la réécriture et à la publication de ses dix-sept publications de base. Les sept publications suivantes ont été diffusées au début de 2005 : *Canada–Belgique, Canada–Pays-Bas, L'Escaut, Les Canadiens à Hong Kong, Soldats autochtones - terres étrangères, Le Raid de Dieppe, 1942* et *Une journée pour se souvenir*. Les quatre livrets suivants seront disponibles au début de l'automne : *La bataille du golfe du Saint-Laurent, La bataille de l'Atlantique, Vaillance en mer* et *Infirmières militaires*. Les six autres livrets devraient être prêts à l'hiver 2005-2006.

En plus de concevoir une nouvelle stratégie d'apprentissage sur les activités outre-mer, ACC cherche à créer une série de petits modules d'apprentissage afin de rehausser les trousses d'apprentissage générales.

En reconnaissance des Forces canadiennes, ACC préparera bientôt une série de douze feuilles d'information publique des Forces canadiennes qui porteront sur divers efforts de paix des FC dans le monde. Les quatre feuilles d'information publique suivantes ont été distribuées au printemps 2005 : *Les visages de la paix : les anciens combattants des Forces canadiennes*, *Les Forces canadiennes sur le plateau du Golan en Syrie*, *Les Forces canadiennes à Chypre* et *Les Forces canadiennes en Égypte*. En outre, un nouveau site Web des FC a été conçu et il sera lancé en 2005. Il renferme diverses ressources afin de faire connaitre au public les réalisations des militaires au cours des 50 dernières années et les sacrifices qu'ils ont consentis. On y trouve notamment les feuilles d'information publique des FC, une galerie de photos, des activités d'apprentissage et un mur commémoratif des FC.

Dans un effort de communiquer de l'information aux Canadiens sur des sujets de commémoration, ACC a répondu aux demandes de renseignements suivantes pendant l'exercice 2004-2005 : 1 001 correspondances, 323 courriels et 8 036 appels à des numéros sans frais.

Entretien des monuments, des pierres tombales et des artefacts

ACC a poursuivi son partenariat avec le Fonds du souvenir (FS) afin d'offrir de l'aide relative aux funérailles, à l'inhumation et aux pierres tombales aux anciens combattants et ainsi d'honorer ceux qui ont péri au cours de leur service pour le Canada. En tout, 2 520 demandes de funérailles et d'inhumation ont été approuvées. Par ailleurs, le travail de consolidation du *Règlement sur l'inhumation des anciens combattants* et du FS se poursuit.

ACC assure l'entretien des pierres tombales et des monuments commémoratifs à l'extérieur du Canada par l'entremise de l'Agence canadienne de la *Commonwealth War Graves Commission*. Quelque 112 000 Canadiens morts à la guerre reposent dans plus de 80 pays, et on trouve plus de 350 000 pierres tombales d'anciens combattants dans environ 15 000 cimetières au Canada.

En mai 2004, ACC et la *Commonwealth War Graves Commission* ont lancé un projet pilote visant la création d'un répertoire de pierres tombales afin de localiser toutes les pierres tombales des anciens combattants dans la province du Québec. Plus tard, ce répertoire sera élargi pour y inclure toutes les pierres tombales des anciens combattants au Canada. Le système de suivi permet de recueillir de l'information sur l'entretien des pierres tombales et sur la concession. Au cours de l'exercice 2004-2005, 9 342 pierres tombales et 3 025 cimetières ont été ajoutés au répertoire.

En plus des cimetières au Québec, le projet englobe le cimetière des anciens combattants Fort Massey, en Nouvelle-Écosse, le cimetière des anciens combattants d'Esquimalt, en Colombie-Britannique, et le cimetière Floral Hills, à l'Île-du-Prince-Édouard. Le projet comprend la création d'une base de données distincte sur le suivi des pierres tombales qui, une fois prête, permettra à la population canadienne d'accéder à des renseignements sur les anciens combattants qui ont été inhumés au Canada.

Capsules documentaires

ACC s'est associé à Patrimoine canadien et à la Fondation Historica pour produire, en français et en anglais, huit *Minutes du patrimoine* en l'honneur de l'histoire militaire du Canada : *Johnny Lombardi* (jour J/Juno Beach), *Logements pour anciens combattants* (le front intérieur, le retour des soldats), *Tommy Prince* (le héros autochtone de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée), *Vimy Ridge* (Première Guerre mondiale), *Andrew Mynarski* (avec un lien au monument aux Valeureux), *Mona Parsons* (la libération de la Hollande), *Hong Kong* (Seconde Guerre mondiale) et *Maintien de la paix* (par nos militaires). Les *Minutes du patrimoine* sont diffusées à l'échelle nationale par l'entremise d'un réseau de plus de 50 stations de télévision.

ACC a établi un partenariat avec l'Institut Dominion en vue de la réalisation d'une série d'activités dans le cadre du « Projet Mémoire » liées à la commémoration du 60e anniversaire de la campagne d'Italie et de la libération de la Hollande. Un certain nombre d'activités ont eu lieu en 2004-2005. À titre d'exemple, les bénévoles du « Projet Mémoire » ont effectué 1 000 visites auxquelles ont pris part environ 100 000 jeunes. Les anciens combattants ont raconté leurs histoires personnelles et ils ont renseigné les jeunes sur le rôle du Canada dans la campagne d'Italie et la libération de la Hollande pendant la Seconde Guerre mondiale. Dans huit grandes villes du pays, on a offert des séances de formation aux anciens combattants et aux militaires désirant s'impliquer bénévolement dans le « Projet Mémoire ». Un concours d'histoires bilingues pour les élèves a été organisé et la personne gagnante a reçu un prix. Ces activités ont permis de sensibiliser la jeunesse d'aujourd'hui aux réalités de la guerre. Elles ont également permis de faire participer les anciens combattants et les jeunes à des activités locales, et d'appuyer le mandat d'ACC visant à perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices qu'ont consentis les anciens combattants canadiens.

ACC a bâti un partenariat distinct avec l'Institut Dominion afin d'élaborer et de mettre en œuvre une campagne de presse axée sur des entrevues avec quatorze Canadiens bien connus, dont MM. Farley Mowat et Mike Myers, qui ont fait part de leurs réflexions sur le sens du souvenir dans le contexte de l'*Année de l'ancien combattant*. Ces entrevues ont fait l'objet de profils dans les publications de la chaîne de quotidiens *Can West-Global* pendant deux périodes de sept semaines, à raison d'un article par semaine pour un total de quatorze articles. Chaque entrevue était accompagnée d'une photo de la personne interviewée et fournissait de l'information sur les dates importantes dans l'histoire tout en proposant des activités ainsi que divers événements organisés par ACC et d'autres organisations dans le cadre de l'*Année de l'ancien combattant*.

ACC a continué de recourir aux médias électroniques pour communiquer au public de l'information historique sur les Canadiens morts à la guerre. Le site Web du Mémorial virtuel de guerre du Canada (MVGC) contient un répertoire sur les tombes et les monuments commémoratifs de plus de 116 000 Canadiens. Par l'intermédiaire de la préservation de photos, de cartes postales, de lettres et de souvenirs personnels, le Mémorial vise à reconnaître et à préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices qu'ont consentis ceux et celles qui ont servi le Canada afin de protéger la liberté. Entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, 216 314 personnes ont consulté le site du MVGC. Pendant la même période, ACC a ajouté de l'information sur 1 197 Canadiens, il a mis à jour 3 019 inscriptions et il a publié 9 746 images dans le MVGC.

En 2004, ACC a lancé un outil de recherche de vidéos dans Internet : il s'agit du projet Des héros se racontent. Cette page Web constitue une source d'information inestimable; on y trouve des récits personnels de plus de 800 anciens combattants de partout au pays qui ont combattu dans des conflits et des guerres du XXe siècle. Les utilisateurs peuvent rechercher, en utilisant des listes déroulantes, des capsules documentaires portant sur les guerres, les campagnes, les branches militaires, les unités/navires et les professions militaires. Ils peuvent également faire une recherche selon le nom de famille ou le prénom des anciens combattants ou faire une recherche par mots-clés dans tous les documents. À partir de ces résultats de recherche, les utilisateurs peuvent visualiser des capsules documentaires précises.

Septième Livre du Souvenir

La Chapelle du Souvenir de la Tour de la Paix compte six Livres du Souvenir. Le noms de celles et de ceux qui sont morts en servant le Canada sont inscrits dans ces livres. Depuis 2003-2004, ACC en est à concevoir un septième Livre du Souvenir qui vise à rendre hommage aux hommes et aux femmes qui ont péri au cours de leur service au Canada ou pendant qu'ils étaient déployés à l'étranger. Intitulé *Au service du Canada*, ce livre est entièrement consacré aux femmes et aux hommes valeureux, membres des Forces, qui ont donné leur vie au service du Canada depuis octobre 1947, autres que ceux qui ont été honorés dans le Livre du Souvenir - Guerre de Corée. Pendant la Semaine des anciens combattants 2005, le septième Livre pourra être consulté sur la colline du Parlement et il sera affiché dans le site Web d'ACC. La publication de ce Livre n'aurait pu se concrétiser sans le partenariat continu entre ACC et le MDN ainsi que l'appui de nombreuses organisations d'anciens combattants.

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille

Le Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille poursuit la réparation et la restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille de la Première Guerre mondiale, en France et en Belgique. Ces travaux de restauration, un projet quinquennal évalué à 30 millions de

dollars, comprennent la réparation, la restauration et la réfection de monuments commémoratifs (dont la moyenne d'âge est de 75 ans) - dont les plus importants sont le Monument commémoratif du Canada à Vimy, la réfection de onze petits monuments commémoratifs, la conservation des champs de bataille et la gestion de la forêt à Vimy à Beaumont-Hamel et une investigation des éléments souterrains à ces deux emplacements. L'important contrat de construction a été accordé le 7 octobre 2004. Les travaux de réfection sur le Monument du Canada à Vimy ont débuté le 1er décembre 2004 et ils seront terminés d'ici le 31 décembre 2006. La date d'achèvement des travaux, initialement prévue en juillet 2006, a été repoussée en raison de retards dans les travaux de réfection du Monument du Canada à Vimy survenus en 2004.

Les travaux de conservation des champs de bataille de Vimy et Beaumont-Hamel avancent bien; on prévoit qu'ils prendront fin en décembre 2006. Près de 80 p. 100 de tous les champs de bataille de la Première Guerre mondiale sont concentrés en ces lieux. Compte tenu du grand attrait qu'ils présentent et du nombre croissant de visiteurs qui s'y rendent chaque année, ces lieux fragiles sont sensibles aux dégâts et à l'usure. Comme ces lieux comprennent des réseaux étendus de galeries, de passages et d'abris souterrains, ACC a mené en mars 2004 une investigation des éléments souterrains. En raison de la nature et de la complexité des résultats de l'investigation, on a recommandé la mise en œuvre d'un programme de surveillance des éléments souterrains. Une évaluation du programme de surveillance aidera à établir l'approche à long terme à adopter pour réduire les risques associés à ces éléments souterrains.

La remise en état et la restauration des autres petits monuments commémoratifs en sont à diverses étapes d'achèvement. Dans toutes les composantes du projet, les activités respectent le budget et elles devraient être terminées, comme prévu, d'ici décembre 2006.

Site Web

Le Canada se souvient

- Livres du Souvenir;
- Mémorial virtuel de guerre du Canada;
- Histoire;
- Monuments;
- Collections et registres;
- Quoi de neuf.

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/

Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille

- Monuments commémoratifs de la Première Guerre mondiale en Europe;
- Vimy version interactive;
- Remise en état des lieux commémoratifs canadiens;
- Restauration et remise en état du Monument commémoratif du Canada à Vimy;

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=Memorials/cbmr

Les jeunes et les éducateurs

- Activités;
- Faire de la recherche;
- Activités amusantes;
- Multi-Medias;
- Programme de guides étudiants;
- Ressources-enseignants;
- Vous travaillez sur un projet?

http://www.vac-acc.gc.ca/youth_f/

Administration ministérielle

Résultat stratégique

Les activités d'administration ministérielle mettent l'accent sur l'amélioration du service et l'efficacité organisationnelle grâce à la gestion stratégique de notre personnel, l'amélioration des communications, un plus grand recours aux technologies et une participation accrue à l'élaboration de la politique nationale dans des domaines qui sont directement liés au bien-être ainsi qu'à la reconnaissance de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Dépenses prévues (du 1er avril 2004 au 31 mars 2005) : 59,5 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 67,4 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 66,8 millions de dollars

ETP : 605

Les intentions du Ministère et leur importance pour les Canadiens

La gestion efficace et efficiente de nos activités internes contribue grandement à l'excellence du service offert à nos anciens combattants et à nos autres clients. Le Portefeuille s'appuie sur les activités et les priorités de l'Administration ministérielle afin de veiller à la gestion, à la protection et à l'affectation des ressources. Au sein du portefeuille, des services d'appui sont fournis dans les secteurs des finances, des ressources humaines, des ressources matérielles, de l'accès à l'information et à la technologie, des communications, de la sécurité et de la gestion de l'information. Nos membres du personnel dévoués sont au cœur de nos réalisations, c'est pourquoi nous ne devons ménager aucun effort pour les soutenir dans leurs activités quotidiennes. Pour ce faire, nous leur offrons la formation et le matériel dont ils ont besoin pour accomplir leur travail, nous leur communiquons l'information dont ils ont besoin pour trouver un équilibre entre leur vie familiale et professionnelle, pour permettre leur épanouissement professionnel et pour régler les conflits auxquels ils peuvent faire face. Nos divers plans stratégiques aident nos employés à gérer leur orientation future et à en assurer le suivi. Les objectifs des initiatives à l'échelle du gouvernement du Canada fournissent également conseils et orientation.

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Assurer l'utilisation efficace et efficiente ainsi que la protection des ressources du Portefeuille (financières, humaines, matérielles et technologie de l'information).

Résultats immédiats

Offrir des services de soutien aux principales activités dans les secteurs des finances, des ressources humaines, des ressources matérielles, de l'accès à l'information et à la technologie, des communications, de la sécurité et de la gestion de l'information.

Priorités

Aligner notre plan stratégique des ressources humaines afin de soutenir les objectifs de l'organisation et les aspirations des membres du personnel.

Faire progresser le développement de notre capacité de gestion de l'information et des technologies de l'information en vue d'améliorer les services, d'accroître l'efficacité organisationnelle et de poursuivre les objectifs du Gouvernement en direct.

Réalisations en matière de rendement

Plan stratégique de gestion des ressources humaines 2002-2007

Le plan stratégique de gestion des ressources humaines, une mesure quinquennale, fournit un cadre pour la gestion stratégique des ressources humaines. Il vise deux objectifs principaux : l'intégrité de nos programmes et l'amélioration des services ainsi que l'efficacité organisationnelle. Il comprend également dix priorités à mettre en pratique. Pour atteindre ces objectifs, il faut affecter aux programmes les ressources compétentes, des personnes qui auront les aptitudes et les connaissances requises pour s'acquitter de leurs responsabilités. La réussite de l'organisation est tributaire des gens qui travaillent à ACC, et des mesures qui sont prises pour maintenir et perfectionner leurs talents et les préparer à relever les défis démographiques de l'avenir.

Cadre de prestation intégrée des services – Services ministériels (CPIS-SM)

Le 9 décembre 2004, le Cadre de prestation intégrée des services – Services ministériels (CPIS-SM) voyait le jour. Ce Cadre vise à moderniser la prestation des services ministériels. L'un des premiers objectifs du Cadre est d'adapter la prestation des services ministériels liés aux finances, aux ressources humaines, à la technologie de l'information, à la gestion de l'information et à l'administration, de manière à appuyer les équipes pluridisciplinaires des services aux clients et des centres d'expertise de la Section des SAC. Le Cadre aligne également les activités sur celles des Services ministériels afin de pouvoir mieux s'adapter aux besoins d'affaires du Ministère et du gouvernement du Canada. On s'attend à ce que cette initiative permette une plus grande efficacité et que les ressources ainsi libérées puissent être affectées au service à la clientèle.

Services d'information et de technologie

Avec la croissance rapide des services en ligne, les Canadiens doivent pouvoir compter sur une technologie de l'information sûre et efficace. Nous devons continuer d'améliorer notre technologie de l'information afin d'accroître l'accès à l'information des Canadiens. La demande accrue associée à tous les modes de technologie (Internet, téléphone, courrier, communication en personne) comporte bon nombre de défis. Nous continuons d'assurer une planification, une consultation et une formation adéquates afin d'assurer l'intégrité et la rentabilité de notre capacité en ligne.

Communications

Les communications font partie intégrante de toutes les composantes du Portefeuille, et il est primordial de répondre aux obligations externes et internes à cet égard. Notre Direction générale des communications est chargée de veiller aux besoins en matière de communications des membres du personnel, des clients, des groupes d'intervenants et du public en général. Le partage de l'information bien coordonnée et bien gérée fait en sorte qu'Anciens Combattants Canada continue d'assumer ses obligations envers les clients et les Canadiens.

Modernisation de la fonction de contrôleur/Cadre de responsabilisation de gestion

Le Ministère

ACC met en application un Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) qui englobe les principes de la Modernisation de la fonction de contrôleur et qui s'appuie sur ces derniers. Ce Cadre définira et précisera les attentes de la saine gestion, évaluera le rendement de la gestion ministérielle et intégrera les cadres existants comme la Modernisation des ressources humaines, les Initiatives d'amélioration des services, les Codes de valeur et d'éthique de la fonction publique et la gestion intégrée des risques. Anciens Combattants Canada démontre l'engagement pris envers l'excellence des services fournis à l'ensemble des Canadiens en prenant des mesures pour renforcer ses processus de gestion des ressources et de prise de décisions. Au cours de l'exercice, ACC a réalisé des progrès dans le cadre de deux des initiatives liées au CRG. Le premier projet, qui portait sur la gestion du changement, la formation et le recrutement, a donné lieu à la mise en œuvre d'une stratégie de formation. Cette stratégie appuiera l'acquisition de nouvelles aptitudes nécessaires pour la mise en application de la nouvelle Charte des anciens combattants. Deuxièmement, ACC a préparé un plan de vérification et d'évaluation fondé sur les risques en février 2005.

Le Tribunal

Le Tribunal a renforcé ses capacités de gestion dans les secteurs de l'orientation stratégique, des résultats et du rendement et de la gestion du risque. Des améliorations au chapitre de la planification, de la mesure et de l'analyse de la charge de travail, de la capacité et du rendement ont appuyé les décisions opérationnelles. Un atelier sur l'évaluation du risque a permis de faire mieux comprendre aux employés et aux membres les facteurs susceptibles d'influer sur la capacité du Tribunal de s'acquitter de son mandat. Cette connaissance a consolidé l'intégration de la gestion du risque dans les activités quotidiennes du Tribunal. Ces efforts contribuent tous à l'engagement pris par le Tribunal à l'égard de la responsabilisation et de la transparence dans ses programmes.

Gouvernement en direct

Dans le *discours du Trône de 1999*, le gouvernement du Canada s'est engagé à « être connu dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens ». Les Canadiens et les Canadiennes allaient ainsi avoir accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent. Sur une période de six ans se terminant en 2005, ACC et tous les autres ministères fédéraux ont décidé d'offrir aux particuliers et aux entreprises leurs principaux services par Internet. Les organisations ont par le fait même entrepris de mieux intégrer leurs programmes et leurs services de façon à en simplifier l'accès aux citoyens. À Anciens Combattants, nous attachons une importance particulière à cet engagement et, pour la première fois dans notre histoire, les visites au site Web dépassent le nombre d'appels téléphoniques.

Nous avons poursuivi nos progrès dans trois secteurs d'intérêts. Le premier secteur concerne la disponibilité des services et des renseignements électroniques d'Anciens Combattants Canada pour ce qui a trait à ses pensions et à ses allocations ainsi qu'à ses programmes de soins de santé grâce à la mise en œuvre de l'évaluation du Projet de services de prestations et de soins de santé en direct. Le deuxième secteur se rapporte à la commémoration en direct de celles et de ceux qui ont servi le Canada avec honneur. Le troisième secteur porte sur l'amélioration de l'accès à une information fiable et à jour provenant de tous les ordres de gouvernement pour les aînés, leurs familles et les dispensateurs de soins par la création du site Web Info-aînés Canada et sa connexion au Réseau du Portail commun des aînés.

Cette année, ACC a appliqué les résultats de l'évaluation du Projet de services de prestations et de soins de santé en direct au personnel infirmier du Ministère, au personnel infirmier contractuel et aux thérapeutes professionnels. En outre, le Ministère a mis en œuvre les Demandes de pension d'invalidité en direct pour les clients connus. Ce processus de traitement des demandes et les Renseignements sur le traitement des demandes des clients sont fournis par l'intermédiaire des services de sécurité et d'authentification de la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada.

Le Système de suivi des tombes du Canada se souvient (SSTCS) vise à gérer les 350 000 pierres tombales d'Anciens Combattants Canada qui se trouvent au Canada. Ce projet pluriannuel a débuté en 2004, et d'ici la fin de 2005, toutes les tombes des anciens combattants du Québec auront été enregistrées dans le Système ainsi que 80 p. 100 de celles du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard.

Le Portail commun des aînés du Canada (PCAC) est un modèle de prestation des services unique qui permet à chaque membre de maintenir sa propre présence Web. Au même moment, le réseau permet de visualiser les programmes et les services financés par les trois ordres de gouvernement. Les membres s'engagent à appliquer des normes techniques, des normes sur la gestion du contenu et sur les activités afin de veiller à ce que l'information soit présentée de manière uniforme, fiable et qu'elle soit à jour. Le Really Simple Software (RSS) a été mis à l'essai avec succès dans la ville de Windsor afin de démontrer par quels moyens les sites Web membres du PCAC peuvent obtenir de l'information des autres sites Web membres et en envoyer. La mise en œuvre de cet outil technique se fera au cours de l'été et de l'automne 2005.

Les fonds du GED ont permis la préparation d'une stratégie nationale sur le PCAC qui facilite l'avènement d'un réseau de prestation des services intégrés à canaux multiples pour les Canadiens.

Les initiatives du Gouvernement en direct n'auraient pu voir le jour sans les efforts de collaboration des nombreux partenaires qui ont épousé la vision, notamment les ministères et les organismes fédéraux, les gouvernements provinciaux, les municipalités, les organisations bénévoles comme la Légion royale canadienne et le secteur privé.

Site Web

- Plan stratégique quinquennal d'ACC 2001-2006
- Plan stratégique quinquennal des ressources humaines d'ACC 2002-2007

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

- Plan stratégique du TACRA 2003-2006

http://www.vrab-tacra.gc.ca/VRAB-TACRA_Documents_f.htm

- Gouvernement en direct

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/golrep/gol04/contact

- Info-aînés Canada

http://www.seniors.gc.ca/index.jsp

- Mémorial virtuel de guerre du Canada

http://www.vac-acc.gc.ca/remembers_f/sub.cfm?source=collections/virtualmem

Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Résultat stratégique

Équité dans les programmes d'allocation d'ancien combattant et de pension d'invalidité.

Dépenses prévues (du 1er avril 2004 au 31 mars 2005) : 10,7 millions de dollars

Autorisations totales enregistrées : 11,0 millions de dollars

Dépenses réelles 2004-2005 : 10,9 millions de dollars

ETP : 109

Les intentions du Tribunal et leur importance pour les Canadiens

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est un tribunal quasi judiciaire indépendant dont le mandat est d'assurer aux demandeurs un processus de recours équitable, efficace et conforme à la loi. Les membres du Tribunal sont des arbitres impartiaux qui tiennent les audiences et rendent des décisions par écrit où ils consignent les raisons justifiant la décision.

Le Programme du TACRA fournit un processus d'appel aux applicants qui sont insatisfaits d'une pension d'invalidité liée au service militaire ou d'une décision relative à une allocation d'ancien combattant. Il permet aux demandeurs de contester la décision rendue par le gouvernement du Canada dans le cadre d'une audience indépendante et de présenter un témoignage et des éléments de preuve. Les membres du Tribunal, nommés par le gouverneur en conseil, tiennent des audiences, examinent les preuves présentées et rendent des décisions écrites conformément à la législation et selon les faits et les circonstances de chaque cas. Le Tribunal fait tout en son pouvoir pour veiller à ce que chaque demandeur reçoive une audience complète et équitable en temps opportun menée par des arbitres compétents, spécialisés et indépendants.

Résultats attendus

Résultats intermédiaires

Faire preuve d'équité, de compétence et tendre vers l'excellence en rendant des décisions indépendantes, cohérentes et raisonnables fondées sur la loi.

Fournir aux demandeurs un examen impartial et opportun des décisions contestées dans le cadre du programme d'appel.

Résultats immédiats

Fournir aux demandeurs les avantages auxquels ils ont droit conformément à la législation.

Veiller à ce que le processus de recours soit accessible et équitable.

Priorités

Améliorer les communications avec les appelants, les membres du personnel et les intervenants.

Améliorer la prestation des services.

Améliorer la structure et la capacité de gestion.

Assurer une transition en douceur.

Réalisations en matière de rendement

Au cours de l'exercice 2004-2005, le Tribunal a respecté l'engagement qu'il avait pris d'apporter des améliorations dans tous les secteurs des programmes. Les communications ont été améliorées grâce à la préparation d'un accusé réception et d'une feuille d'information à l'intention des demandeurs de révision et d'appel. Des discussions ont également eu lieu avec des représentants et des intervenants sur des problèmes opérationnels. Des versions annotées de la *Loi sur les pensions* et de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)* dans Internet comprennent des résumés des décisions du Tribunal et des tribunaux fédéraux. Ces documents permettent aux demandeurs et aux représentants de mieux comprendre les enjeux ainsi que la nature et l'étendue de la preuve qui pourrait être exigée.

Pendant l'année visée par le présent rapport, le Tribunal a procédé à une évaluation transparente et rigoureuse et à un processus de sélection des membres nommés par le gouverneur en conseil. Le processus de demande et d'entrevue servira à dresser un répertoire de candidats et de candidates qualifiés pour la Ministre. Toutefois, alors que ce processus est mis en application, le Tribunal fait face à la perte de certains membres, à cause de maladies, et en raison de l'expiration de leur mandat, et il doit s'efforcer d'offrir le même niveau d'audience que par les années précédentes.

La gestion des cas a été raffinée afin de relever les problèmes et les défis liés à la compétence grâce à la préparation d'un plan officiel de conception et de mise en

application. Le nouveau programme de formation des membres comprend une période d'étude plus intensive pour les nouveaux membres et une formation annuelle pour tous les membres. En outre, la capacité de recherche et l'information sur les ressources ont été améliorées et les documents pédagogiques ont été mis sous format électronique. Les initiatives en matière de politiques et d'information comprennent la création d'un répertoire des décisions d'intérêt, des résumés des tribunaux fédéraux et un guide pratique qui seront utiles tant pour les membres que pour les représentants. Toutes ensemble, ces mesures renforcent la qualité et la cohérence des décisions prises au sein du Tribunal.

Plusieurs facteurs externes ont influé sur le fonctionnement du Tribunal, notamment : un environnement en évolution, une clientèle diversifiée, la complexité des troubles médicaux, la mise en application prochaine d'une nouvelle série de programmes et de services à l'intention des ex-militaires, des militaires et de leurs familles et l'introduction d'une Table des invalidités révisée. Parallèlement, le Tribunal s'efforce d'équilibrer la charge de travail et veille à ce que la formation et les nouveaux outils soient disponibles et qu'ils soient offerts en temps opportun.

L'ultime priorité du Tribunal est d'accomplir son mandat qui consiste à rendre des décisions éclairées sur les pensions d'invalidité et les allocations d'ancien combattant en toute équité, avec efficacité et conformément à la loi tout en travaillant à la mise en œuvre de priorités relevées dans le plan stratégique de 2003-2006.

Le tableau suivant résume le nombre de décisions rendues par le Tribunal au cours des trois dernières années.

Décisions rendues	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Révisions	5 213	5 015	4 911
Appels	1 363	1 755	1 756
Réexamens	120	258	194
Allocations d'ancien combattant	56	26	23
Total	6 752	7 054	6 884

La diminution du nombre de décisions rendues par rapport aux années précédentes est attribuable au nombre de membres disponibles pour mener des audiences et à la complexité accrue des demandes. À la fin de l'exercice, 6 813 demandes étaient en cours de traitement et n'avaient pas atteint l'étape de l'audience. Ces chiffres comprennent les demandes pouvant être retirées par les demandeurs avant que la date d'audience n'ait été choisie, ou le jour même de l'audience.

À l'audience de révision, les deux facteurs les plus susceptibles de faire renverser la décision sont le témoignage du demandeur et les nouveaux éléments de preuve. À l'audience d'appel, le demandeur peut présenter des éléments de preuve ou de l'information écrite. En moyenne, 56,6 p. 100 des décisions de révision rendues et 28,8 p. 100 des décisions d'appel rendues ont été modifiées par rapport à la décision précédente. En tout, 90 p. 100 des décisions de révision ont été rendues dans un délai de 31,3 jours suivant la date de l'audience, et 90 p. 100 des décisions d'appel ont été rendues dans un délai de 26 jours suivant la date de l'audience, ce qui se compare avantageusement aux normes de services établies, selon lesquelles une décision doit être rendue dans les 30 jours suivant la date de l'audience.

Après avoir épuisé tous les recours du Tribunal, les clients peuvent soumettre une demande de recours en révision auprès de la Cour fédérale du Canada. En 2004-2005, 25 appelants ont rempli un avis de requête auprès de la Cour fédérale (moins de 0,4 p. 100 des 6 884 décisions rendues par le Tribunal pour le présent exercice). Sur les dix-sept décisions rendues par la Cour fédérale au cours de l'exercice, sept demandes ont été autorisées et renvoyées au Tribunal pour une nouvelle audience et dix d'entre elles ont été rejetées. Trois décisions ont été renvoyées au Tribunal pour une nouvelle audience conformément à une ordonnance par consentement.

Au cours de l'exercice, le Tribunal a fait beaucoup de progrès quant à l'application de ses priorités stratégiques, à l'amélioration de ses pratiques et de ses procédures et à la collaboration avec les représentants sur des problèmes opérationnels. Toutes ces initiatives continuent d'être profitables aux demandeurs et assurent un processus de recours amélioré.

Site Web

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

- Ici TACRA;
- Contactez-nous;
- Documents;
- Foire aux questions;
- Engagement envers le service;
- Quoi de neuf.

http://www.vrab-tacra.gc.ca

Section III - Renseignements additionnels

Renseignements sur l'organisme

L'Administration centrale d'Anciens Combattants Canada (ACC) se trouve à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard), mais le Ministère a aussi un bureau à Ottawa (Ontario) et 40 bureaux régionaux et points de services dans tout le Canada. ACC comprend également l'Hôpital Sainte-Anne, à Sainte-Anne-de-Bellevue (Québec). Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ou Tribunal, se trouve à Charlottetown et Le ses members offrent des services à tous les Canadiens et Canadiennes grâce à ses 40 bureaux répartis dans tout le Canada.

Le portefeuille des Anciens Combattants se compose d'Anciens Combattants Canada (le Ministère) et du Tribunal. Ce dernier est autonome et il rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Anciens Combattants.

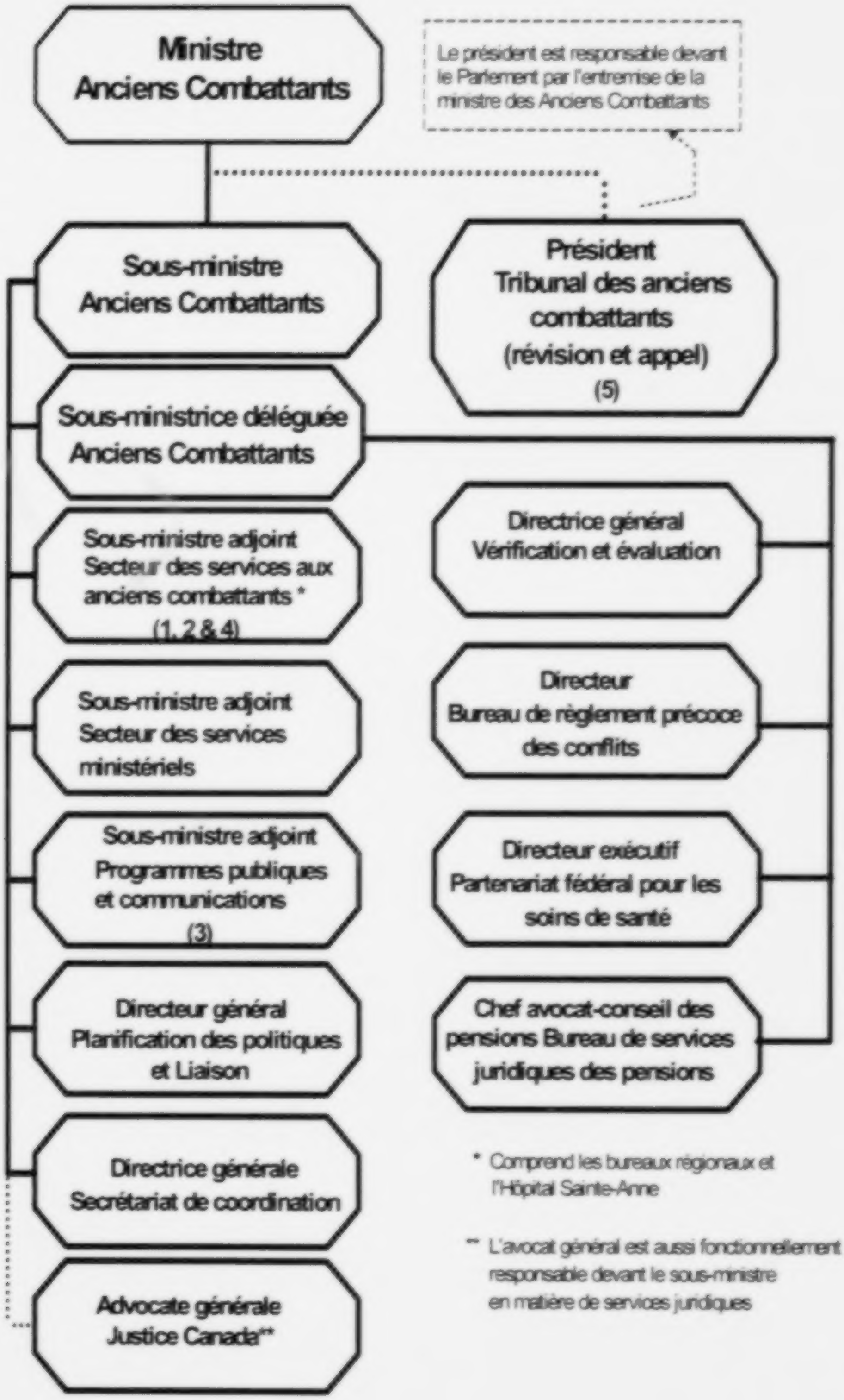
La ministre des Anciens Combattants est appuyée par un sous-ministre et par une sous-ministre déléguée. Le Ministère dispose de trois secteurs et de deux directions générales qui relèvent du sous-ministre, et de quatre directions générales qui relèvent directement de la sous-ministre déléguée. Le sous-ministre est également responsable sur le plan fonctionnel de l'avocat général qui lui fournit les services juridiques.

Le Tribunal est dirigé par un président qui en est l'administrateur en chef et qui rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Anciens Combattants. Le président est appuyé par un vice-président, une trentaine de membres titulaires à temps plein nommés par le gouverneur en conseil et une directrice générale.

Comité de la haute direction

Le Comité de la haute direction d'Anciens Combattants Canada est le Conseil de régie du Ministère (CRM).

Organigramme d'Anciens Combattants Canada



* Comprend les bureaux régionaux et l'Hôpital Sainte-Anne

** L'avocat général est aussi fonctionnellement responsable devant le sous-ministre en matière de services juridiques

Organigramme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

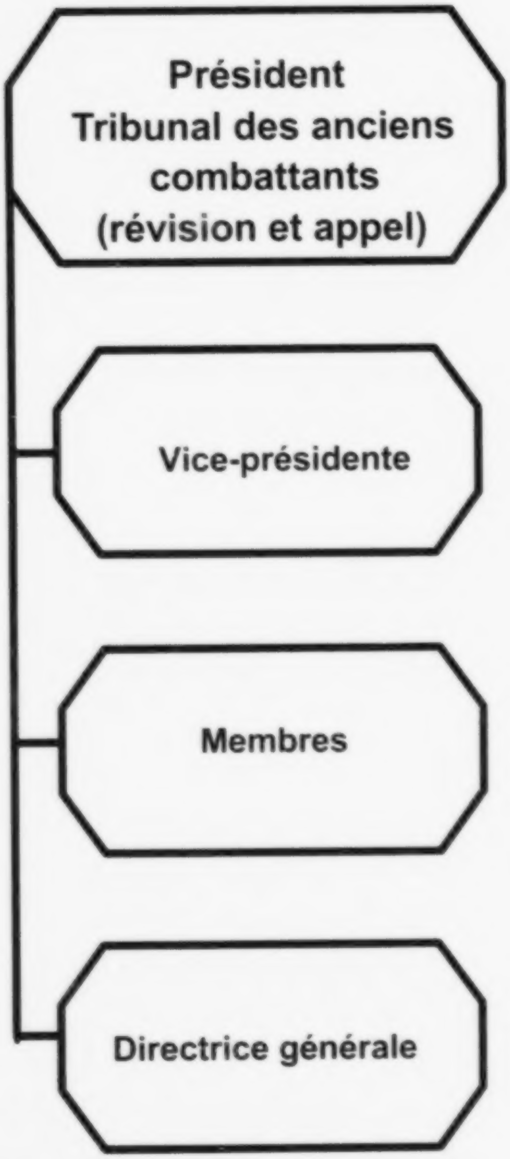


TABLEAU 1 : DÉPENSES PRÉVUES, DÉPENSES RÉELLES ET ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN

(en millions de dollars)	2002-2003 Réelles	2003-2004 Réelles	2004-2005 Budget principal des dépenses	2004-2005 Dépenses prévues	2004-2005 Autorisations totales	2004-2005 Réelles
Avantages et services	2 360,9	2 504,4	2 717,5	2 720,5	2 728,7	2 617,7
Administration ministérielle	102,7	67,4	59,5	59,5	67,4	66,8
Tribunal	11,5	11,1	10,7	10,7	11,0	10,9
Total	**2 475,1**	**2 582,9**	**2 787,7**	**2 790,7**	**2 807,1**	**2 695,4**

Total	2 475,1	2 582,9	2 787,7	2 790,7	2 807,1	2 695,4
Moins les revenus non disponibles	29,4	34,8	29,7	29,7	29,7	39,2
Plus le coût des services reçus à titre gracieux*	25,5	23,1	26,3	26,3	26,3	31,6
Coût net du Portefeuille	**2 471,2**	**2 571,2**	**2 784,3**	**2 787,3**	**2 803,7**	**2 687,8**

Équivalents temps plein	3 501	3 459	3 376	3 376	3 421	3 463

* Les services reçus à titre gracieux comprennent généralement les locaux fournis par TPSGC, la contribution de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés, les dépenses payées par SCT (à l'exception des fonds renouvelables), l'indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada et les services fournis par Justice Canada (voir le Tableau 4).

TABLEAU 2 : UTILISATION DES RESSOURCES, PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS

2004-2005								
	Dépenses budgétaires (en millions de dollars)						Plus : dépenses non budgétaires	
Secteurs d'activité	Dépenses de fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses budgétaires brutes	Moins les recettes non disponibles	Total des dépenses budgétaires nettes	Prêts, investissements et avances	Total
Avantages et services								
Budget principal des dépenses	749,2	33,3	1 935,0	2 717,5	-	2 717,5	-	2 717,5
Dépenses prévues	749,2	34,8	1 936,5	2 720,5	-	2 720,5	-	2 720,5
Autorisations totales	771,7	18,4	1 938,6	2 728,7	-	2 728,7	-	2 728,7
Dépenses réelles	736,4	18,3	1 863,0	2 617,7	-	2 617,7	-	2 617,7
Administration ministérielle								
Budget principal des dépenses	59,5	-	-	59,5	-	59,5	-	59,5
Dépenses prévues	59,5	-	-	59,5	-	59,5	-	59,5
Autorisations totales	67,4	-	-	67,4	-	67,4	-	67,4

2004-2005								
	Dépenses budgétaires (en millions de dollars)						Plus : dépenses non budgétaires	
Secteurs d'activité	Dépenses de fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses budgétaires brutes	Moins les recettes non disponibles	Total des dépenses budgétaires nettes	Prêts, investissements et avances	Total
Dépenses réelles	66,8	-	-	66,8	-	66,8	-	66,8
Programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)								
Budget principal des dépenses	10,7	-	-	10,7	-	10,7	-	10,7
Dépenses prévues	10,7	-	-	10,7	-	10,7	-	10,7
Autorisations totales	11,0	-	-	11,0	-	11,0	-	11,0
Dépenses réelles	10,9	-	-	10,9	-	10,9	-	10,9

TABLEAU 3 : CRÉDITS ET POSTES LÉGISLATIFS

Crédits et postes législatifs	Vote modifié ou énoncé statutaire	2004-2005 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1	ACC - dépenses de fonctionnement	771,8	771,8	804,8	768,8
5	ACC - dépenses en capital	33,3	34,8	18,4	18,3
10	ACC - subventions et contributions	1 934,8	1 936,3	1 938,4	1 862,9
15	Anciens Combattants - Tribunal - dépenses de fonctionnement	8,9	8,9	9,3	9,2
(L)	Crédits de réadaptation (article 8 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre*)	-	-	-	-
(L)	Remboursement prévu à l'article 15 de la *Loi sur les indemnités de service de guerre* des rajustements compensatoires réalisés conformément à la *Loi sur les terres destinées aux anciens combattants*	-	-	-	-
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des soldats de retour	-	-	-	-
(L)	Rajustement des engagements actuariels de l'assurance des anciens combattants	0,2	0,2	0,2	0,2
(L)	Traitement de la ministre des Anciens Combatttants et allocation d'un véhicule motorisé	0,1	0,1	0,1	0,1

Crédits et postes législatifs	Vote modifié ou énoncé statutaire	2004-2005 (en millions de dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
(L)	Utilisation du produit de la vente des biens excédentaires de l'État	-	-	0,1	0,1
(L)	Remboursement des montants crédités à un revenu au cours des exercices précédents	-	-	-	-
(L)	Montants adjugés par la cour	-	-	-	-
(L)	Pertes sur les opérations de change	-	-	-	-
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	38,6	38,6	35,9	35,9
	Total du Portefeuille	**2 787,7**	**2 790,7**	**2 796,1**	**2 695,4**

Nota : 1. Les dépenses de fonctionnement incluent les dépenses en capital secondaires et les autres services de santé achetés.

2. Les autorisations totales représentent le Budget principal des dépenses plus le Budget supplémentaire des dépenses et les autres sommes autorisées.

3. Comme les chiffres ont été arrondis, il se peut que la somme de ceux-ci ne corresponde pas exactement au total.

Le tableau ci-dessus résume les autorisations financières et les dépenses réelles par crédit et poste législatif pour le programme des Anciens Combattants et le programme du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Les dépenses réelles ont été de 100,7 millions de dollars inférieures aux autorisations totales en raison du report des dépenses en capital aux prochaines années et de légers écarts de pourcentage dans le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les pensions d'invalidité et l'achat de services de santé. Ces légers écarts sont attribuables à un nombre moins élevé que prévu de clients et aux réductions des compensations spéciales comme les allocations pour soins.

TABLEAU 4 : COÛT NET DU MINISTÈRE

(en millions de dollars)	2004-2005
Total des dépenses réelles	2 695,4
Plus : Services reçus à titre gracieux	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	14,3
Contribution de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et aux dépenses payées par le SCT (à l'exception des fonds renouvelables)	16,1
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada	0,6
Traitements et dépenses connexes liées aux services juridiques fournis par Justice Canada	0,6
Moins les recettes non disponibles	39,2
Coût net du Ministère pour 2004-2005	**2 687,8**

TABLEAU 5 : PASSIF ÉVENTUEL

Il y a actuellement un certain nombre de recours individuels et collectifs contre le gouvernement. En raison de la complexité des cas et de l'incertitude quant à leur dénouement, il serait hautement spéculatif de faire des estimations sur le passif éventuel en ce moment, et il serait impossible d'affirmer qu'il s'agit d'évaluations raisonnées.

TABLEAU 6 : SOURCES DES RECETTES NON DISPONIBLES

(en millions de dollars)	2002-2003 Réelles	2003-2004 Réelles	2004-2005			
			Budget principal des dépenses	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Programme des Anciens Combattants						
Avantages et services						
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation facturés au régime provincial du Québec	18,3	17,5	15,7	15,7	15,7	15,7
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile	5,3	5,3	5,0	5,0	5,0	4,2
Recouvrement des pensions de gouvernements étrangers	4,1	2,8	3,5	3,5	3,5	4,0
Remboursement des dépenses de l'année précédente	5,7	8,6	5,0	5,0	5,0	14,8
Divers	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5	0,2
Total des recettes non disponibles	**34,2**	**34,9**	**30,1**	**30,1**	**30,1**	**39,2**

TABLEAU 7 : BESOINS EN RESSOURCES, PAR SECTEUR

2004-2005 (en millions de dollars)					
Organisation	**Avantages et services**	**Administration ministérielle**	**Total du programme des Anciens Combattants**	**Tribunal**	**Total du Portefeuille**
Secteur des services aux anciens combattants					
Budget principal des dépenses	2 653,2	-	2 653,2	-	2 653,2
Dépenses prévues	2 654,2	-	2 654,2	-	2 654,2
Autorisations totales	2 652,5	-	2 652,5	-	2 652,5
Dépenses réelles	2 555,3	-	2 555,3	-	2 555,3
Secteur des affaires publiques (Programmes publics et communications)					
Budget principal des dépenses	49,6	3,5	53,1	-	53,1
Dépenses prévues	51,6	3,5	55,1	-	55,1
Autorisations totales	54,1	3,8	57,9	-	57,9
Dépenses réelles	48,0	3,8	51,8	-	51,8
Secteur des services ministériels					
Budget principal des dépenses	1,8	41,9	43,7	-	43,7
Dépenses prévues	1,8	41,9	43,7	-	43,7
Autorisations totales	9,2	50,1	59,3	-	59,3
Dépenses réelles	2,3	50,4	52,7	-	52,7
Secteur de la direction[1]					
Budget principal des dépenses	4,0	14,1	18,1	-	18,1
Dépenses prévues	4,0	14,1	18,1	-	18,1
Autorisations totales	4,0	13,5	17,5	-	17,5

1 Le Secteur de la direction comprend les Services exécutifs, Vérification et Évaluation, l'avocat général, le Bureau du règlement précoce des conflits et Planification des politiques et Liaison.

2004-2005 (en millions de dollars)					
Organisation	Avantages et services	Administration ministérielle	Total du programme des Anciens Combattants	Tribunal	Total du Portefeuille
Dépenses réelles	3,4	12,6	16,0	-	16,0
Bureau de services juridiques des pensions					
Budget principal des dépenses	8,9	-	8,9	-	8,9
Dépenses prévues	8,9	-	8,9	-	8,9
Autorisations totales	8,9	-	8,9	-	8,9
Dépenses réelles	8,7	-	8,7	-	8,7
Tribunal					
Budget principal des dépenses	-	-	-	10,7	10,7
Dépenses prévues	-	-	-	10,7	10,7
Autorisations totales	-	-	-	11,0	11,0
Dépenses réelles	-	-	-	10,9	10,9
Total du Portefeuille					
Budget principal des dépenses	2 717,5	59,5	2 777,0	10,7	2 787,7
Dépenses prévues	2 720,5	59,5	2 780,0	10,7	2 790,7
Autorisations totales	2 728,7	67,4	2 796,1	11,0	2 807,1
Dépenses réelles	2 617,7	66,8	2 684,5	10,9	2 695,4

TABLEAU 8 : MODÈLE DE DÉCLARATION DES FRAIS D'UTILISATION POUR 2004-2005 - *LOI SUR LES FRAIS D'UTILISATION*

Anciens Combattants Canada demande des frais à l'Hôpital Sainte-Anne. Au cours de l'exercice 2004-2005, ces frais ont totalisé 21,1 millions de dollars. Toutes les recettes générées sont non disponibles et sont versées au Trésor. Vous trouverez-ci-dessous la liste des activités générant des frais ainsi que nos recettes pour l'exercice 2004-2005 jusqu'à l'exercice 2007-2008.

Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation facturés au régime provincial du Québec (autres biens et services)
Lorsqu'un patient est admis à l'Hôpital Sainte-Anne pour une affection ouvrant droit à pension, ACC assume tous les coûts et, par conséquent, aucun frais n'est facturé au gouvernement du Québec. D'autre part, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, l'Hôpital demande le taux quotidien au gouvernement du Québec pour le type de soins (chroniques ou actifs) que reçoit le patient. ACC a demandé des frais au gouvernement du Québec pour ces types de patients totalisant 135 686 jours-patients pour des soins chroniques et 1 270 jours-patients pour des soins actifs. **Autorité – Établissement des frais :** Lettre reçue du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec qui précise le montant à payer. **Norme de service :** Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé. **Résultats sur le rendement :** En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a accordé à Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (trois ans) pouvant être octroyé à un établissement de santé. Par ailleurs, les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits passera de 506 en avril 2004 à 446 à la fin du projet. L'admission des patients devra désormais être gérée en fonction de la diminution du nombre de lits. **Consultation et analyse :** Les taux quotidiens sont fixés par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec à raison de 115 $ par jour pour les soins chroniques et de 198 $ par jour pour les soins actifs. **Processus de gestion des différends :** Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions. **Date des dernières modifications :** Les taux quotidiens n'ont pas changé depuis 1988-1989.

Hôpital Sainte-Anne : Repas régime (autres biens et services)
ACC exige des frais aux employés et aux visiteurs qui prennent des repas à la cafétéria de l'Hôpital. **Autorité – Établissement des frais :** Conforme à la pratique qui a cours dans le réseau de la Santé et des Services sociaux du Québec. **Normes de service :** Les normes de service sont entre autres fondées sur le *Code d'hygiène à l'intention de l'industrie canadienne des services alimentaires* et le *Code régissant la vente au détail des aliments et les services alimentaires*. Les suggestions des usagers sont évaluées et mises en œuvre dans la mesure du possible. **Résultats sur le rendement :** Les usagers (employés et visiteurs) de la cafétéria sont invités à répondre à des sondages périodiques et ponctuels. Une boîte à suggestions est disponible pour recevoir les commentaires des usagers. **Consultation et analyse :** Le coût pour les employés est basé sur le taux établi dans les hôpitaux provinciaux du Québec et couvre principalement le coût des ingrédients du repas. Le coût pour les visiteurs est basé sur le coût pour les employés, plus une augmentation calculée en fonction d'un ratio entre 1.10 et 1.75. **Processus de gestion des différends :** Chaque différend concernant la nourriture est évalué individuellement. Après l'évaluation, des mesures correctrices sont prises si la demande a du mérite. **Date des dernières modifications :** La dernière augmentation est entrée en vigueur le 1er avril 2004. L'augmentation du coût des ingrédients entre en ligne de compte.

Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)
Les frais d'hébergement et de repas ne sont pas demandés aux patients qui sont admis pour une affection ouvrant droit à pension. Cependant, lorsqu'un patient est admis pour une affection n'ouvrant pas droit à pension, des frais mensuels sont exigés, jusqu'à concurrence de 786,56 $, selon les revenus du patient et d'autres considérations. En 2004-2005, environ 420 lits étaient occupés par des patients souffrant d'affections n'ouvrant pas droit à pension.
Autorité – Établissement des frais : *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*; CP 1990-1825; 28 août 1990.
Normes de service : Les services médicaux, professionnels, infirmiers et de soutien sont dispensés en fonction des normes et des pratiques qui ont cours dans le domaine de la santé.
Résultats sur le rendement : En décembre 2002, le Conseil canadien d'agrément des services de santé a accordé à Hôpital Sainte-Anne le type d'agrément le plus élevé (trois ans) pouvant être octroyé à un établissement de santé. Par ailleurs, les travaux de construction et de rénovation à l'Hôpital ont une incidence sur l'admission des patients puisque le nombre de lits diminuera de 506 en avril 2004 à 446 à la fin du projet. L'admission des patients devra désormais être gérée en fonction de la diminution du nombre de lits.
Consultation et analyse : Le taux mensuel maximal établi par ACC pour les frais d'hébergement et les repas est calculé de façon à égaler le moins élevé des deux montants suivants : 1) les frais provinciaux d'hébergement et de repas les moins élevés qui étaient en vigueur le 1er juillet; ou 2) le taux mensuel maximal pour l'hébergement qui était en vigueur juste avant le 1er octobre, multiplié par le pourcentage représentant le taux de l'AAC (personnes mariées) qui était en vigueur le 1er juillet de l'année en cours comparativement au taux de l'AAC (personnes mariées) qui était en vigueur le 1er juillet de l'année précédente. Les pensionnaires reçoivent une lettre précisant le nouveau taux mensuel qui leur sera demandé.
Processus de gestion des différends : Selon le cas, les conflits sont traités par téléphone, par correspondance et/ou dans le cadre de réunions avec les pensionnaires ou leurs représentants. En outre, des mesures de compensation pourraient être prises en ce qui a trait aux pensions et, s'il y a lieu, des procédures judiciaires peuvent être prises pour en arriver à un règlement.
Date des dernières modifications : La dernière augmentation des frais mensuels remonte au 1er octobre 2003.

Voici un sommaire des recettes actuelles et des prévisions pour la période 2004-2005 à 2007-2008.

(en milliers de dollars)								
Recettes réelles	Recettes prévues				Estimation du coût total pour offrir le bien ou le service			
2004-2005	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Hôpital Sainte-Anne : Frais d'hospitalisation imputés au régime provincial du Québec (service de réglementation)								
15 866 $	15 587 $	15 041 $	14 725 $	14 283 $	47 752 $	46 701 $	47 122 $	47 122 $
Hôpital Sainte-Anne : Repas régimes (autres biens et services)								
334 $	357 $	327 $	330 $	330 $	1 111 $	1 087 $	1 096 $	1 096 $
Hôpital Sainte-Anne : Soins à domicile (service de réglementation)								
3 897 $	4 137 $	3 811 $	3 846 $	3 846 $	16 060 $	15 707 $	15 848 $	15 848 $
Totaux								
20 097 $	20 081 $	19 179 $	18 901 $	18 459 $	64 923 $	63 495 $	64 066 $	64 066 $

TABLEAU 9 : PRINCIPALES INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES

Le tableau suivant résume les principales initiatives réglementaires réalisées sous la responsabilité de la ministre des Anciens Combattants au cours de l'exercice 2004-2005.

Lois et règlements	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Règlement modifiant le *Règlement sur l'aide en matière d'éducation aux enfants des anciens combattants décédés*, (DORS/2005-171)	• Augmenter le plafond des subventions annuelles pour les frais d'études des étudiants admissibles, conformément au Programme sur l'aide en matière d'éducation. • Indexer le programme au coût de la vie.	• Niveau d'accès identique ou accru au programme une fois la modification apportée. • Comparaison du coût de la vie avec les frais d'études.	Cette initiative a connu du progrès au cours de l'exercice 2004-2005, et les dernières étapes de réglementation auront lieu en 2005-2006. Environ 50 étudiants ont eu recours au programme en 2004-2005.
Règlement sur l'inhumation des anciens combattants, 2005 (DORS/2005-200)	• Intégrer et harmoniser les programmes d'inhumation des anciens combattants. • Formaliser le partenariat avec le Fonds du Souvenir concernant la prestation et l'administration du programme. • Améliorer la qualité du service. • Élargir les critères d'admissibilité au programme de sorte à inclure certains groupes de civils ayant servi outre-mer en temps de guerre. • Prescrire les montants d'aide maximum.	• Niveau de simplicité du cadre réglementaire. • Accès simplifié aux points de service aux clients. • Accès au programme par des civils ayant servi outre-mer.	Cette initiative a connu d'excellents progrès au cours de l'exercice 2004-2005 grâce à la publication préalable, qui a donné aux Canadiens la chance d'émettre leurs observations sur les propositions. Les dernières étapes de réglementation auront lieu en 2005-2006.

Lois et règlements	Résultats escomptés	Critères de mesure du rendement	Résultats obtenus
Règlement modifiant le *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants* (DORS/2005-39)	• Élargir l'admissibilité aux services d'entretien ménager et d'entretien du terrain de sorte à inclure les principaux dispensateurs de soins de tous les anciens combattants qui bénéficiaient de l'un de ces services, ou des deux, au moment de leur décès ou de leur admission dans un établissement de soins de santé. • Améliorer l'impartialité du Programme pour l'autonomie des anciens combattants. • Améliorer l'accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants.	Élimination de deux restrictions, soit la condition selon laquelle l'ancien combattant doit être décédé après août 1990, et la condition selon laquelle le principal dispensateur de soins de santé ne peut pas bénéficier des services pendant que l'ancien combattant est en établissement de soins de longue durée.	Ces modifications ont été enregistrées le 15 février 2005, éliminant par le fait même les deux restrictions. Ces modifications appuient l'autonomie des anciens combattants canadiens et ciblent particulièrement les besoins de leurs principaux dispensateurs de soins.

TABLEAU 10 : RENSEIGNEMENTS SUR LES DÉPENSES RELATIVES AUX PROJETS

(en millions de dollars)	Estimation actuelle des coûts	2002-2003 Réelles	2003-2004 Réelles	2004-2005			
				Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
Programme des Anciens Combattants : Secteur d'activités des avantages et services							
Québec : Projet pour l'Hôpital Sainte-Anne	67,7	2,8	4,9	25,1	26,1	16,4	16,3
Étranger : Projet de restauration des monuments commémoratifs canadiens des champs de bataille	30,0	3,0	3,3	9,2	9,7	3,0	2,9

TABLEAU 11 : RENSEIGNEMENTS SUR LES PROGRAMMES DE PAIEMENTS DE TRANSFERT (PPT)

1) Nom du programme de paiements de transfert : Pensions et allocations pour invalidité et décès (voté)

2) Date de début : 1919 — 3) Date de fin : Permanent — 4) Financement total : Permanent

5) Description du programme de paiements de transfert :

Offre des pensions d'invalidité et des pensions pour décès et des avantages et des services de soins de santé connexes aux membres des Forces canadiennes et aux anciens combattants de la marine marchande ayant servi pendant la Première Guerre mondiale, la Seconde Guerre mondiale ou la guerre de Corée, à certains civils admissibles aux avantages en raison de leur service en temps de guerre, aux militaires et ex-militaires (y compris ceux qui ont servi dans une zone de service spécial) et de la Gendarmerie royale du Canada et aux conjoints survivants et personnes à charge du personnel civil et de militaires.

6) Objectifs, résultats escomptés :

Résultat escompté

Les personnes admissibles reçoivent des avantages et des services équitables et en temps opportun.

7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : concluant

(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	1 465,2	1 533,3	1 628,1	1 628,1	1 583,1	45,0
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) **Total PPT**	**1 465,2**	**1 533,3**	**1 628,1**	**1 628,1**	**1 583,1**	**45,0**

16) Observations sur l'écart :

L'écart est attribuable à des économies plus grandes que prévu dans les dépenses de programmes pour les clients qui reçoivent des compensations spéciales comme les allocations pour soins.

17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

1) Nom du programme de paiements de transfert : Programme pour l'autonomie des anciens combattants (voté)

2) Date de début : 1981 | 3) Date de fin : Permanent | 4) Financement total : Permanent

5) Description du programme de paiements de transfert :

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants d'ACC est un programme national de soins à domicile qui aide les clients admissibles à demeurer autonomes chez eux ou dans leur collectivité en leur offrant une diversité de programmes et de services, comme l'entretien ménager, l'entretien du terrain et les soins personnels.

6) Objectifs, résultats escomptés :

Résultats escomptés

Les clients sont satisfaits des avantages et des services qui leur sont offerts.

Les besoins des anciens combattants sont satisfaits soit dans un établissement de soins de longue durée ou à la maison.

7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : concluants

(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	-	-	-	-	-	-
Contributions totales	185,6	201,0	251,6	253,2	230,7	22,5
15) **Total PPT**	**185,6**	**201,0**	**251,6**	**253,2**	**230,7**	**22,5**

16) Observations sur l'écart :

L'écart est attribuable à un nombre de clients moins élevé que prévu.

17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

1) Nom du programme de paiements de transfert :	Allocation aux anciens combattants/allocation de guerre pour les civils (voté)

2) Date de début : 1930	3) Date de fin : Permanent	4) Financement total : Permanent

5) Description du programme de paiements de transfert :

L'Allocation aux anciens combattants (AAC) constitue une forme d'aide financière offerte aux anciens combattants admissibles, aux civils admissibles, à leurs survivants, à leurs personnes à charge ou aux orphelins. En reconnaissance du service en temps de guerre, les personnes admissibles reçoivent un revenu mensuel régulier pour leur permettre de répondre à leurs besoins de base. Le montant de l'AAC dépend du revenu, de l'état civil et du nombre de personnes à charge. Les bénéficiaires touchent un revenu au taux de célibataire, de personne mariée ou d'orphelin. Ces montants sont indexés annuellement à l'IPC. L'admissibilité d'un ancien combattant ou d'un civil est déterminée en fonction de l'âge ou de l'état de santé, du revenu et du lieu de résidence.

6) Objectifs, résultats escomptés :

Résultat escompté

Les personnes admissibles reçoivent les avantages auxquels elles ont droit de façon juste et en temps opportun.

7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : Concluant

(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	28,0	25,4	24,4	24,4	22,8	1,6
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) **Total PPT**	**28,0**	**25,4**	**24,4**	**24,4**	**22,8**	**1,6**

16) Observations sur l'écart :

L'écart est attribuable à la diminution du nombre de clients qui touchent l'allocation aux anciens combattants.

17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière evaluation :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

1) Nom du programme de paiements de transfert : Fonds du Souvenir (voté)		
2) Date de début : 1922	3) Date de fin : Permanent	4) Financement total : Permanent
5) Description du programme de paiements de transfert : Le Fonds du Souvenir est un organisme sans but lucratif qui gère les services de funérailles, d'inhumation et d'inscription de sépultures pour Anciens Combattants Canada. Le Fonds du Souvenir permet à ACC d'offrir aux anciens combattants et aux civils admissibles des funérailles et une inhumation dans la dignité.		
6) Objectifs, résultats escomptés : Résultat escompté Services de funérailles, d'inhumation et d'inscription de sépultures offerts aux anciens combattants admissibles.		
7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : Concluants		

(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	12,1	11,9	16,3	15,9	10,6	5,3
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) **Total PPT**	**12,1**	**11,9**	**16,3**	**15,9**	**10,6**	**5,3**

16) Observations sur l'écart : L'écart relevé est attribuable à une réduction du nombre de paiements effectués pour des funérailles et des inhumations relativement aux niveaux de financement établis.
17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep

1) Nom du programme de paiements de transfert :	Commission des sépultures de guerre du Commonwealth (voté)	
2) Date de début : 1917	3) Date de fin : Permanent	4) Financement total : Permanent

5) Description du programme de paiements de transfert :

La *Commonwealth War Graves Commission* a été constituée en 1917, en vertu d'une charte royale, pour marquer et entretenir la sépulture des membres des forces armées des pays du Commonwealth morts au cours des deux Guerres mondiales, pour ériger des monuments commémoratifs dédiés à ceux qui n'ont pas de sépulture connue et pour tenir des archives et des registres des Canadiens morts à la guerre. ACC voit à l'entretien des sépultures et des cimetières de guerre canadiens dans le cadre d'un partenariat avec la *Commonwealth War Graves Commission* .

6) Objectifs, résultats escomptés :

Résultat escompté

Entretien des cimetières et des sépultures qui se trouvent à l'étranger pour les Canadiens morts à la guerre.

7) Résultats obtenus ou progrès accomplis : Concluants

(en millions de dollars)	8) Dépenses réelles 2002-2003	9) Dépenses réelles 2003-2004	10) Dépenses prévues 2004-2005	11) Autorisations totales 2004-2005	12) Dépenses réelles 2004-2005	13) Écart entre 10 et 12
14) Avantages et services						
Subventions totales	7,9	8,3	8,6	9,1	9,1	0
Contributions totales	-	-	-	-	-	-
15) **Total PPT**	**7,9**	**8,3**	**8,6**	**9,1**	**9,1**	**0**

16) Observations sur l'écart :

Aucun écart rapporté.

17) Résultats importants de l'évaluation et adresse URL lors de la dernière évaluation :

Aucune évaluation n'a eu lieu au cours des cinq dernières années.

TABLEAU 12 : RÉPONSE AUX COMITÉS PARLEMENTAIRES, AUX VÉRIFICATIONS ET AUX ÉVALUATIONS POUR L'EXERCICE 2004-2005

Réponse aux comités parlementaires
En mai 2005, le Comité permanent des comptes publics a présenté son 11e rapport, soit le Chapitre 4 (La gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques) du Rapport de la vérificatrice générale à la Chambre des communes de novembre 2004. Le Comité a appuyé les recommandations de la vérificatrice générale visant à améliorer la coordination des programmes de prestations pharmaceutiques ainsi que la collecte et l'analyse de données, à diminuer et à limiter les coûts ainsi qu'à moderniser ses systèmes de traitement des demandes. Le Comité a également recommandé aux membres du Partenariat fédéral pour les soins de santé (PFSS) d'élaborer des plans détaillant les mesures à prendre pour mettre en œuvre les recommandations de la vérificatrice générale[1]. ACC a répondu à la demande du Comité en lui présentant son plan d'action lors de son audience du 2 février. ACC a également participé à l'élaboration d'un plan d'action collectif (Plan d'action de premier niveau) sous l'égide du PFSS. La réponse du gouvernement, qui sera présentée à la Chambre des communes en septembre 2005, comportera un plan d'action assorti de calendriers et un cadre d'évaluation. Pour voir le rapport du Comité permanent, aller à l'adresse suivante : http://www.parl.gc.ca/infocomdoc/38/1/parlbus/commbus/house/PACP/report/RP1832830//PACP_Rpt11/PACP_Rpt11_Pg03-f.htm

Au cours de l'année, un certain nombre de vérifications internes, d'évaluations et de réponses aux recommandations de la vérificatrice générale ont été menées dans tout le portefeuille. Les vérifications internes sont des examens objectifs des éléments probants visant à évaluer de manière indépendante la solidité des stratégies et des pratiques de gestion du risque, des cadres et des pratiques de contrôle de la gestion et des renseignements utilisés pour prendre des décisions et produire des rapports. Nos évaluations viennent accroître l'efficacité de nos programmes, et ce de deux manières. D'abord, elles aident nos gestionnaires à concevoir (ou à améliorer) les politiques, les programmes et les initiatives, et ensuite, elles leur fournissent des évaluations

1 Le PFSS a été établi en 1994 dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie pour coordonner l'achat par le gouvernement fédéral de produits et de services de santé. Les organisations suivantes en font partie : Santé Canada, le ministère de la Défense nationale, Anciens Combattants Canada, la GRC, Citoyenneté et Immigration et le Service correctionnel du Canada.

périodiques de l'efficacité des politiques et des programmes tout en leur donnant de l'information sur l'incidence (voulue ou accidentelle) de ceux-ci et sur d'autres moyens d'atteindre les résultats attendus.

Les secteurs des programmes répondent à toutes les recommandations et observations soulevées lors de la vérification et des évaluations par le biais des plans d'action de la direction et des réponses de celle-ci au rapport de vérification et. La Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) effectue par la suite un suivi au cours duquel elle examine la documentation et les autres éléments probants afin de s'assurer que les mesures prises dans ces secteurs satisfont pleinement aux recommandations formulées. Toutes ces étapes sont effectuées avant la clôture du rapport.

La DGVE est aussi le point de contact central pour toutes les activités liées Bureau de la vérificatrice générale (BVG). Le personnel de la DGVE gère la soumission de rapports au BVG, et il avise les secteurs des programmes et travaille avec eux lors de l'élaboration des plans d'action et des réponses pour toutes les observations et les recommandations reçues de celui-ci, ce qui comprend les rapports au Parlement, les vérifications annuelles des états des comptes publics et la stratégie de développement durable.

Vérifications ou évaluations internes	
VÉRIFICATIONS INTERNES	**Date d'achèvement**
Vérification de santé et de sécurité au travail – Examiner les pratiques de gestion d'ACC afin de déterminer leur bien-fondé et leur conformité avec l'esprit et les exigences des lois, des politiques et des directives pertinentes.	Avril 2004
Projet de modernisation de l'Hôpital Sainte-Anne - Cadre de vérification – Fournir une assurance autonome que la gestion du projet se conforme aux cadres établis de gestion de projets, que les stratégies et les plans de gestion du risque sont conformes au Cadre de gestion intégrée du risque du gouvernement et que les principaux jalons et les principales activités du projet sont réalisés tel que planifié et rapporté.	Avril 2004
Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS) - Examen de la mise en oeuvre/conversion - version 3 – Examiner et évaluer la mise en oeuvre de la version 3 (PAAC) du SFTDSS, en appui de la vérification des comptes publics d'ACC par le BVG.	Octobre 2004
ÉVALUATIONS	
Étude de base du Programme pour l'autonomie des anciens combattants - Établir des mesures de référence pour comparer le rendement du processus de paiement du PAAC avant et après la mise en oeuvre du SFTDSS.	Avril 2004
Volume I de l'Évaluation du Programme de pension d'invalidité - Évaluer la pertinence du programme et son incidence sur les clients et faire des suggestions quant à la future conception du programme.	Octobre 2004
Nos vérifications et évaluations internes sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general/sub.cfm?source=department/reports/deptaudrep	

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
Gestion des programmes fédéraux de prestations pharmaceutiques – La vérification a porté sur les programmes de prestations pharmaceutiques de six organisations fédérales, dont ACC. Bien que le travail du BVG prévoyait le suivi de vérifications effectuées entre 1996 et 2000 à Santé Canada et à ACC, la majeure partie des travaux ont porté sur des activités plus récentes. Ainsi, le BVG a examiné et analysé : - le mandat des organisations et les règles d'admissibilité des différents programmes; - les contrôles de gestion visant le remboursement des demandes dans le cadre de chaque programme, dont les contrats entre les organisations et les administrateurs des demandes de remboursement; - les listes de médicaments remboursables des organisations, ainsi que le mandat et les comptes rendus du Comité pharmacothérapeutique fédéral; - les banques de données sur la consommation de médicaments et les transactions liées aux médicaments. Des renseignements additionnels et une liste exhaustive des observations et des conclusions se trouvent sur le site Web du BVG à l'adresse suivante : http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20041104cf.html **Réponse :** La réponse à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les six organisations, a été la suivante : « Les organisations fédérales acceptent toutes les recommandations. Celles-ci appuient et mettent à profit les engagements des premiers ministres à élaborer et à mettre en place une Stratégie nationale sur les produits pharmaceutiques pour répondre aux préoccupations auxquelles toutes les administrations sont confrontées. La stratégie jette les bases de nouvelles approches visant à promouvoir l'utilisation rentable de médicaments et l'efficacité du système, au profit des bénéficiaires et des contribuables. Les organisations sont déterminées à collaborer de façon continue à l'élaboration et à la mise en œuvre de la Stratégie. Le processus décisionnel relatif aux détails et au calendrier des mesures qui seront prises a été enclenché. Les décisions finales seront communiquées au Bureau du vérificateur général dans les mois à venir. »	Novembre 2004 Chapitre 4

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
Un rapport Le point - *La gestion gouvernementale : l'information financière* - Depuis la publication du chapitre 1 du rapport de décembre 2001, intitulé « La Stratégie d'information financière : l'état de préparation de l'infrastructure », le BVG a continué d'évaluer certains contrôles financiers de systèmes d'information informatisés choisis ainsi que les contrôles de gestion et de surveillance connexes. Son objectif était de déterminer dans quelle mesure les contrôles internes sélectionnés dans divers ministères et organisations contribuaient adéquatement à protéger les actifs, à assurer l'exactitude et l'intégralité de l'information financière examinée au cours de la vérification des états financiers sommaires du gouvernement du Canada et son approbation par les personnes compétentes. Cependant, l'étendue des travaux du BVG n'était ni conçue, ni suffisante, pour formuler une opinion quant à l'efficacité ou à l'efficience de tous les contrôles internes au sein des ministères et des organisations choisis ou encore pour comparer leurs progrès. Des renseignements additionnels et une liste exhaustive des observations et des conclusions se trouvent sur le site Web du BVG à l'adresse suivante : http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/20050208aa_f.html **Réponse :** La réponse du gouvernement à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les organisations, a été fournie par le Secrétariat du Conseil du Trésor. La voici : « Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada accepte les recommandations, et les réponses fournies dans le présent chapitre décrivent les mesures prises ou prévues pour donner suite aux recommandations. Le Secrétariat du Conseil du Trésor est heureux que la vérificatrice générale ait jugé positives les mesures prises en réponse aux recommandations antérieures. Le Secrétariat a confiance que les mesures prises récemment pour renforcer la gestion et le contrôle financiers constitueront une assise solide pour les activités futures. Le rétablissement du Bureau du contrôleur général ainsi que la nomination d'un nouveau contrôleur général et de contrôleurs ministériels professionnels accrédités intensifieront l'importance accordée aux secteurs où des progrès sont nécessaires. »	Février 2005 Chapitre 8

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
Rapport de 2004 du Commissaire à l'environnement et au développement durable, chapitre 3 – Les stratégies de développement durable – L'utilisation du régime fiscal et la gestion des déchets solides de bureau – L'objectif de cette vérification consistait à évaluer les progrès accomplis par sept ministères et organisations fédéraux relativement à des engagements précis qu'ils ont pris en 2001 dans leur stratégie de développement durable respective. Des renseignements additionnels et une liste exhaustive des observations et des conclusions se trouvent sur le site Web du BVG à l'adresse suivante : http://www.oag-bvg.gc.ca/domino/rapports.nsf/html/c20041003cf.html **Réponse :** La réponse à ce rapport, soumise sous forme de réponse commune par les sept ministères et organisations, est la suivante : « Au cours de la dernière décennie, le gouvernement a pris des mesures pour gérer ses déchets solides de bureau en mettant en œuvre des systèmes de recyclage novateurs et des initiatives de réduction et de réutilisation. Le gouvernement reconnait la nécessité de poursuivre et d'améliorer la réalisation d'initiatives 3R et de perfectionner des mesures de rendement communes et des mécanismes de reddition de comptes. Par le truchement de l'initiative Développement durable dans les opérations gouvernementales (DDOG), le gouvernement a entrepris l'établissement de rapports de synthèse en publiant son premier rapport intitulé *Écologisation de la grande maison fédérale*. L'expertise dans les secteurs de la gestion environnementale, de la réduction des déchets, du détournement des déchets et de l'approvisionnement écologique existe au sein de plusieurs organisations fédérales. De plus, la mise en œuvre d'initiatives particulières nécessite souvent un partenariat avec les municipalités et le secteur privé. Le Bureau du Conseil privé travaillera avec les ministères pour faciliter la coordination et une horizontalité efficace. Des travaux sont en cours par l'entremise du Secrétariat du Conseil du Trésor et des ministères clés participant au projet Développement durable dans la grande maison fédérale (DDGMF) en vue d'élaborer un cadre de gestion du rendement pour les opérations durables. (DDGMF est la structure de gouvernance qui intègre le DDOG et l'Initiative fédérale *Prêcher par l'exemple*.) Ce cadre cernera les thèmes suivants : les milieux bâtis, l'approvisionnement écologique, la gestion des terres, le transport, la conservation de l'eau et la gestion des eaux usées ainsi que la gestion des déchets solides. Quand le thème de la gestion des déchets solides aura été complètement élaboré, les exigences de reddition de comptes, de rendement et de mesure de cet aspect opérationnel seront déterminées à temps pour donner une orientation pour les prochaines stratégies de développement durables, attendues en 2006.	Automne 2004 (Examen annuel)

Réponse aux rapports du Bureau de la vérificatrice générale (BVG)	Date d'achèvement
De plus, les systèmes de gestion environnementale offrent aux ministères et aux organisations un outil pour traiter systématiquement tous les aspects de leurs activités du point de vue environnemental. Un système de gestion environnementale permet aussi aux ministères et aux organisations d'employer une approche axée sur la gestion des risques dans la gestion de leurs activités, en traitant les aspects qui ont, selon eux, des effets négatifs plus importants sur l'environnement. Le gouvernement continuera d'améliorer ces mécanismes. Il existe des mécanismes décrivant les rôles des administrateurs généraux. En se servant d'une approche axée sur la gestion des risques, le gouvernement continuera de travailler de manière coordonnée et stratégique pour que ses activités soient gérées efficacement du point de vue environnemental. L'application du cadre de gestion du rendement du DDGMF fera en sorte que les progrès soient revus et communiqués. Entre-temps, on travaille à produire la prochaine version du rapport de synthèse, *Écologisation de la grande maison fédérale*, qui doit être prête d'ici l'été 2005. »	

TABLEAU 13 : STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (SDD)

Au portefeuille des Anciens Combattants, le développement durable vise non seulement à assurer un équilibre durable entre l'environnement et l'économie, mais également à maintenir les programmes et les services essentiels dont dépendent chaque jour nos clients.

Le niveau d'engagement du portefeuille des Anciens Combattants à l'égard du développement durable témoigne du respect et de l'admiration que nous vouons à ceux qui ont servi si courageusement notre pays en temps de conflit et de paix. Les hommes et les femmes qui ont servi le Canada ont beaucoup donné à la population canadienne. Nous avons la responsabilité de préserver la prospérité et l'héritage qu'ils nous ont légués pour les générations actuelles et futures.

Dans la Stratégie de développement durable de 2004-2006, nous avons insisté sur l'importance de maintenir le cap, c'est-à-dire de confirmer et d'améliorer les quatre thèmes de la stratégie antérieure et de fixer des objectifs, des buts et des jalons d'exécution concrets à l'appui de ces thèmes. Les quatre thèmes (le soutien des activités gouvernementales; le soutien de la connaissance et de l'information; le soutien de la santé et du bien-être de nos clients; le soutien de la santé et du bien-être de nos employés) appuient les résultats stratégiques du portefeuille parce qu'ils ciblent les besoins des anciens combattants et de nos autres clients dans les collectivités et les milieux où ils vivent.

Notre SDD comprend un plan d'action dans lequel sont énoncés les objectifs et les buts de notre portefeuille. Au cours de la dernière année, nous avons accompli des progrès importants par rapport à ces objectifs. Pour les connaître, consulter le site « Notre parcours à Anciens Combattants Canada » à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sds2004/sdsjourney03.

Accès au site Web

- Stratégie de développement durable – 2004-2006

  Stratégie de développement durable – 2001-2004

  Notre parcours à Anciens Combattants Canada

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports/sds2004/sdsjourney03

Tableau 14 : Initiative d'amélioration des services

L'Initiative d'amélioration des services du gouvernement du Canada a été lancée en 2000 afin d'accroître, du point de vue du citoyen, le niveau de satisfaction des clients d'au moins 10 p. 100 d'ici 2005. Afin de mesurer le niveau de satisfaction des clients à l'égard des programmes et des services d'ACC, on a compilé des données de référence fiables (en utilisant l'Outil de mesures communes) à partir des résultats de l'Enquête nationale d'ACC sur la satisfaction des clients de 2001. Ces données ont servi de point de repère pour mesurer le niveau de satisfaction des clients pour les années subséquentes. Elles ont également servi de base pour l'élaboration d'un plan d'amélioration des services. Le Plan d'amélioration des services d'ACC 2002-2005 et le Répertoire des plans d'action comprennent tous les programmes et les services concernant les pensions d'invalidité et de décès, le soutien financier, les avantages pour soins de santé et les activités du Souvenir. Ce Plan comprend plus de 200 initiatives, qui visent les activités internes et de première ligne pour l'amélioration des services.

En 2003 et en 2005, ACC a mené trois enquêtes nationales sur la satisfaction des clients afin de mesurer les progrès accomplis depuis 2001. Ces enquêtes indiquent qu'ACC a maintenu de façon constante les taux de satisfaction globale des clients aux alentours de 85 p. 100. En raison de ces taux de satisfaction déjà élevés, ACC s'est efforcé de maintenir les taux de satisfaction des clients à l'égard des éléments de service pour lesquels les taux de satisfaction étaient de 90 p. 100 ou plus et de continuer à améliorer les éléments de service pour lesquels les taux de satisfaction étaient inférieurs aux taux de satisfaction globale.

À des fins de comparaison, les questions de l'enquête sont restées relativement les mêmes au fil des ans. Toutefois, le modèle de 2005 présentait quelques différences notables. Pour la première fois, des membres de la GRC (actifs ou retraités) ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des clients. En outre, l'enquête comprenait des questions portant sur la carte de soins de santé d'ACC ainsi que sur le Réseau national des centres d'appels récemment mis en place.

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des taux de satisfaction globale des clients d'ACC depuis 2001, par groupe de clients. Les groupes de clients ont été répartis également et l'échantillon sondé comprenait à la fois des clients recevant des avantages et des services d'ACC et des clients à qui on a refusé un avantage ou un service.

Client	2001	2003	2005
Taux de satisfaction globale	**85%**	**87%**	**84%**
Anciens combattants de guerre	89%	90%	**88%**
Ex-militaires et clients des FC	72%	80%	**77%**
Survivants	84%	86%	**84%**
GRC	--	--	**83%**
Nombre de répondants	1 204	1 447	1 604

En plus de mesurer le taux de satisfaction des clients, l'Initiative d'amélioration des services vise à établir des normes de service ainsi que des façons de mesurer le rendement par rapport à ces normes. Les normes de service d'ACC ont été publiées pour la première fois en 1995 dans la brochure *À votre service*. Cette brochure a fait l'objet de mises à jour en 1998 et en 2005. La mesure du rendement par rapport à ces normes aura lieu en 2005-2006 et les résultats figureront dans le prochain rapport de rendement d'ACC.

Les lacunes relatives au service cernées dans nos enquêtes nationales sur la satisfaction des clients et nos priorités stratégiques aident ACC à honorer son engagement relatif à l'amélioration constante de ses services, comme en font foi les initiatives mises sur pied pour répondre aux besoins des anciens combattants et de nos autres clients. Par exemple, le Cadre de prestation intégrée des services nous a grandement aidé à offrir des services d'une qualité uniforme et exemplaire aux quatre coins du pays, d'affecter les ressources humaines et financières là où les besoins se font le plus sentir et de fixer des attentes précises à l'égard du service, tant pour nos clients que pour notre personnel. Le Groupe de travail sur la modernisation des services et des programmes a entrepris certaines démarches en vue d'amorcer le processus de modernisation de nos services et de nos programmes afin de mieux servir les militaires et les ex-militaires.

Nous avons accompli des progrès dans l'amélioration de la prestation de nos services; toutefois, il est clair qu'il y a encore place à l'amélioration. Le tableau qui suit présente un sommaire des taux de satisfaction globale des clients (par élément de service) pour les trois enquêtes nationales sur la satisfaction des clients d'ACC. Parmi les 23 éléments de service présentés ci-dessous, 17 ont obtenu des notes supérieures à 80 p. 100 dans notre plus récente enquête de 2005 (cinq d'entre eux ayant des notes supérieures à 90 p. 100). Les éléments nécessitant des améliorations se trouvent en grande partie dans les catégories « Accès aux services ». La plupart des éléments sous la catégorie « Service offert par le personnel » ont obtenu des notes allant de 87 p. 100 à 96 p. 100 . Les notes attribuées aux éléments de la catégorie « Communications relatives aux programmes et aux services », qui vont d'un faible 75 p. 100 à une note plus élevée de 97 p. 100 , indiquent que la satisfaction des clients varie considérablement.

Éléments du service	Taux de satisfaction des clients		
	2001	2003	2005
Accès aux services			
Heures de service	93%	90%	86%
Méthodes de contact disponibles	90%	89%	82%
Facilité d'accès par téléphone	89%	84%	76%
Temps d'attente pour obtenir un rendez-vous	85%	83%	82%
Temps d'attente au téléphone	79%	81%	76%
Temps d'attente pour obtenir une décision écrite	70%	70%	71%
Emplacement	91%	89%	81%
Indications sur la façon de se rendre aux points de service	87%	86%	78%
Facilité d'accès aux immeubles	92%	89%	88%
Stationnement	79%	70%	74%

Éléments du service	Taux de satisfaction des clients		
	2001	2003	2005
Service offert par le personnel			
Courtoisie du personnel	96%	96%	95%
Respect et dignité du client	95%	95%	93%
Serviabilité et volonté d'en faire plus	90%	91%	86%
Traitement juste et équitable	89%	90%	89%
Connaissances du personnel sur les programmes et services	87%	89%	89%
Sensibilité du personnel aux enjeux	86%	87%	89%
Protection de la vie privée et confidentialité des renseignements	94%	95%	95%
Communications relatives aux programmes et aux services			
Service offert dans la langue officielle voulue	97%	97%	97%
Clarté de la communication orale	95%	96%	94%
Clarté des communications écrites	92%	89%	85%
Obtention de réponses aux questions	85%	86%	81%
Information sur ce qu'il faut faire pour faire une demande ou avoir accès à un avantage ou à un service	82%	84%	81%
Facilité à trouver de l'information sur les programmes et les services	78%	80%	75%

À ACC, nous sommes déterminés à améliorer constamment les services que nous offrons relativement à toutes nos initiatives et nos activités quotidiennes. Nos normes de service et nos sondages nationaux sur la satisfaction des clients sont pour nous des outils utiles pour mesurer nos progrès à ce sujet. L'évaluation de ces normes de service et l'analyse des résultats obtenus régulièrement aux sondages sur la satisfaction des clients nous permettent de savoir ce que nous faisons bien, selon les clients, et ce que nous pouvons améliorer. En profitant de ces occasions d'amélioration, nous continuons de nous adapter aux besoins toujours changeants de nos anciens combattants et de nos autres clients.

Accès au site Web

Initiative de modernisation des services d'Anciens Combattants Canada :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports

Normes de services d'Anciens Combattants :

http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/service

TABLEAU 15 : POLITIQUES SUR LES VOYAGES

Le portefeuille d'Anciens Combattants respecte et utilise les paramètres des politiques du SCT sur les voyages.

TABLEAU 16 : RÉSERVOIRS DE STOCKAGE DU PÉTROLE

État des réservoirs de stockage de pétrole sur les terres appartenant à (nom du ministère fédéral)

Rapport annuel au 30 avril 2005

Conformément à la partie IV de la LCPE, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2004.

Le nombre suivant de systèmes de stockage *hors sol* :

sont inscrits auprès de (nom du ministère fédéral approprié) : **9**

sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **9**

ne sont pas conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage hors sol* : **0**

Le nombre suivant de systèmes de stockage *souterrains* :

sont inscrits auprès de (nom du ministère fédéral) : **0**

sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains* : **0**

SECTION IV - AUTRES RENSEIGNEMENTS

POUR NOUS JOINDRE

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Pour obtenir des renseignements généraux sur Anciens Combattants Canada, ses programmes ou ses services, composez le 1 866 522-2022. Pour obtenir des renseignements généraux sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), composez le 1 800 450-8006.

PUBLICATIONS DU PORTEFEUILLE

Le Portefeuille produit toute une gamme de publications sur ses programmes et ses services. Vous pouvez en obtenir des exemplaires au bureau de district ou au bureau régional de votre localité.

Le personnel de la Planification des politiques et Liaison est chargé de coordonner la préparation du présent rapport, du Rapport sur les plans et les priorités, et de nombreux autres rapports ministériels. Ces rapports sont disponibles à l'adresse suivante : http://www.vac-acc.gc.ca/general_f/sub.cfm?source=department/reports. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Ken Gairns
Gestionnaire, Planification du portefeuille
Planification des politiques et Liaison
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700 (B.I. 030)
Charlottetown (Î.-P.-É.)
C1A 8M9
Téléphone : (902) 626-2921
Télécopieur : (902) 368-0437
Courriel : plan@vac-acc.gc.ca